

CA20N
SM110
- A56

Government
Publications



Social Assistance Review Board

**Annual Report
1988/89**





Social Commission
Assistance de révision
Review de l'aide
Board sociale

General Inquiry 416/326-5104
Renseignements généraux

Hearing Schedules
Audiences 416/326-5125

Toll free outside of Toronto
Sans frais à l'extérieur de Toronto 1-800-387-5655

1075 Bay Street 1075, rue Bay
7th Floor 7^e étage
Toronto, Ontario Toronto (Ontario)
M5S 2B1 M5S 2B1

Fax/Télec. 416/326-5135

To the Honourable Charles Beer
Minister of Community and Social Services
Province of Ontario.

Sir:


It is my pleasure to present the annual report of the Social Assistance
Review Board for the fiscal year ending March 31, 1989.

Respectfully submitted,

Joanne Campbell
Chair

Table of contents

List of tables	1
Message from the chair	3
Members of the Social Assistance Review Board (SARB) . . .	5
Guarding the social safety net	9
Full-time tribunal created	13
Board resources strengthened	15
Improved access	17
Procedural fairness	19
More efficient service	21
Legal and policy issues	23
Response to <i>TRANSITIONS</i>	27
Statistical Tables	29
Financial report	48



Digitized by the Internet Archive
in 2022 with funding from
University of Toronto

<https://archive.org/details/31761115465338>

List of tables

1	Number of appeals	29
2	Cases closed without a hearing	30
3	Cases rescheduled	31
4	Appeals heard by type of decision being appealed	32
5	FBA appeals heard by issue	33
6	GWA appeals heard by issue	34
7	VRS appeals heard by issue	35
8	Board decisions by program	36
9	Board decisions under FBA by issue	37
10	Board decisions under GWA by issue	38
11	Board decisions under VRS by issue	39
12	Board decisions by representation	40
13	Regional breakdown of hearings by program	41
14	Hearings by county, district, regional municipality	42
15	Hearings by sex and program	43
16	Hearings by language	44
17	Disposition of interim assistance requests by program	45
18	Percentage of appeals heard by program during 10-year period 1979-80 - 1988-89	46
19	Percentage of appeals granted and denied during 10-year period 1979-80 - 1988-89	47

Message from the chair

The purpose of this annual report is to provide a profile of the new directions the Social Assistance Review Board has taken, summarize the changes we have achieved in 1988-89, and offer a glimpse of our vision of the future. I hope it will give the reader a picture of the process of reform now under way at the Board.

We are keenly aware of the importance and sensitivity of our role in adjudicating cases which involve the basic necessities of life. This has led us to concentrate on three key objectives during the year:

One, we have taken steps to make the board more accessible to people who want to appeal a denial or reduction of social assistance. Two, we have worked to improve procedural fairness so that both individuals lodging appeals and municipal and provincial administrators receive a full and fair hearing. And three, we have begun to streamline our internal operations in order to increase efficiency.

In all we do, our first priority is to ensure that everyone who comes in contact with our organization is treated with dignity and respect. This applies from the first telephone call or personal visit through to the hearing and the delivery of a decision.

The Social Assistance Review Committee in its report, *TRANSITIONS*, made a number of recommendations concerning the board. We support these recommendations and have treated them as an agenda for the reform of our operations. To bring about the kind of changes we are now seeking has not always been easy. I wish to thank the many individuals who have helped us thus far and whose patience we very much needed during the process of change.

Some of these include staff of the Ministry of Community and Social Services, municipalities and legal clinics; the community people and experts in administrative law and tribunal practices who assisted with the training of our board members and staff; our former Minister, the Honourable John Sweeney, who steadfastly supported our agenda for reform; and finally, our own board members and employees who have risen to the challenge of an organization in flux.

It has been a most exciting and challenging time for me personally. I look forward to the years ahead of completing our long list of things still to do.

Joanne Campbell,
Chair

Members of the Social Assistance Review Board (SARB)

CHAIR:

Joanne Campbell, Toronto

Joanne Campbell served as a member of the Metropolitan Toronto and Toronto City Councils from 1982 to 1987. She was a member of the Metro executive committee and chair of the Metro community services and housing committee. She was also vice-chair of the provincial Social Assistance Review Committee. In a volunteer capacity, she continues to serve as vice president of the Metro Toronto Housing Development Corporation, on the YMCA Child Care Council, and on the Toronto AIDS Drop-In Centre advisory board.

MEMBERS:

Maureen Adams, Toronto

Maureen Adams came to SARB from the YWCA of Metropolitan Toronto, where she was employed as the co-ordinator of the Y's shelter for women. Her background is in the social services field as a legal worker, counsellor and community organizer. In a volunteer capacity, she was a founding member of the Emily Stowe Shelter for Women and the George Brown College assaulted women's counselling program.

Trudy Bolduc, Sudbury

Before joining SARB, Trudy Bolduc was in private practice in divorce/family mediation. She has been employed as a parental support worker with the Ministry of Community and Social Services and a child care and family worker with the Sault Ste. Marie Children's Aid Society.

Carol Brooks, London

An adult educator, Carol Brooks has wide experience in consulting and training in the community non-profit sector. She has designed and published training materials on women's learning and work styles and Native adult education programs.

Vern Douglas, Mississauga

Vern Douglas brings to the board an extensive background in education, community development and organizational development with Native organizations, universities and government. He has wide teaching experience in Ontario and was the director of the Sacred Circle Native Education Project for Edmonton Public Schools from 1981 to 1985.

Donald Heath, Toronto

Donald Heath was active in organized labour, holding various elected positions within the Energy and Chemical Workers Union. He was also a member of the Ontario Federation of Labour's human rights committee and past president of the Sarnia and District Labour Council. Most recently, he was selected as a member of the Governor General's Study Conference.

Donald R. MacLeod, Thunder Bay

Donald MacLeod was chief administrative officer of the City of Thunder Bay prior to joining the board. Earlier posts include administrator of social services and director of community services for Thunder Bay. He is a past president of the Ontario Municipal Social Services Association (OMSSA).

Carol J. Martin, Thunder Bay

A sociologist with extensive teaching experience, especially in the field of Native education, Carol Martin has designed and implemented courses, workshops and conferences. She worked in the Native community as a researcher, counsellor and community organizer.

Mary McCormick, Sharbot Lake

Mary McCormick was the senior lawyer in the legal clinic at North Frontenac Community Services Corporation prior to her appointment to SARB. She earlier practised family law in Winnipeg. A past president of the North Frontenac Association for the Mentally Handicapped, she was also a member of the legal advisory committee of the Social Assistance Review Committee.

Deborah Morrish, Toronto

Deborah Morrish is a former French immersion teacher who has also worked for Metro Toronto Social Services. She has been a volunteer for the Metro Toronto Housing Authority and continues as a worker in the crisis intervention unit at Toronto East General and Orthopaedic Hospital.

Vangelis Nikias, Toronto

Vangelis Nikias was the president of BOOST, a self-help organization for blind persons. A former social assistance recipient who is blind himself, he also chaired the Income Maintenance Co-ordinating Group for the Handicapped. He previously served as a community health officer with Toronto's Public Health Department.

Erwin W. Novac, Windsor

A social worker, Erwin Novac has worked with the Roman Catholic Children's Aid Society, the United Way and the Office of the Official Guardian. He was also a mediator and a referee for the Seventh Small Claims Court. He came to SARB from a post as co-ordinator of programs at a university-based legal clinic.

Dorothy O'Connell, Ottawa

Dorothy O'Connell is a founder of the Ottawa Tenants Council for Public Housing, which later became the Ottawa Council for Low Income Support Services. She was an advocate worker with this organization and also served as a member of Ottawa's Social Planning Council. She is a noted public speaker and author of plays and books.

Brenda C. Parris, Toronto

Brenda Parris was program manager at Woodgreen Community Centre, a settlement house in east end Toronto. Earlier, she did advocacy and social service work involving immigrants, visible minorities, persons with disabilities and low income women. She has served as a volunteer animator for the Centre for Independent Living of Toronto and as a board member of Opportunity for Advancement.

Odida T. Quamina, Ph.D., Toronto

A consultant with the Ministry of Citizenship prior to joining SARB, Odida Quamina has held a variety of positions within the Ontario government. He has served on the board of the Metro Toronto Children's Aid Society and on the race relations advisory committee of the Metro Toronto Separate School Board. He has been a founding member of the North York Black Education Committee and a member of the Harambee Child and Family Services Agency.

Isabelle Quenneville, Toronto

Isabelle Quenneville was appointed a full-time member of the Social Assistance Review Board in November 1987 after serving as a part-time member since December 1985. A Franco-Ontarian originally from Windsor, she has extensive volunteer experience in the community.

Veda Rangan, Thornhill

Veda Rangan, who joined SARB in December 1985, is a member of the Toronto advisory board of the Canadian National Institute for the Blind and on the board of Jessie's Centre for Teenage Mothers. She has done volunteer work for the United Way, Indian Immigrant Aid Services and Metro Caravan.

Audrey Renault, Ottawa

Audrey Renault came to SARB following community legal work in Ottawa. She has represented clients before tribunals and was involved in law reform issues affecting social assistance recipients, in particular women and people with disabilities. She has a social work background and has worked with the Children's Aid Society, the Regional Municipality of Ottawa-Carleton and the Ministry of Community and Social Services.

Frederika M. Rotter, Toronto

Frederika Rotter was a staff lawyer specializing in immigration law with Parkdale Community Legal Services and earlier with the Centre for Spanish Speaking Peoples in Toronto. She has served as a board member of the Ontario Coalition of Agencies Serving Immigrants and as a member of the Canadian Council for Refugees and the Toronto Refugee Affairs Council.

Sylvie Roy, Sudbury

A former executive director of the United Way of Sudbury, Sylvie Roy has also been employed in the personnel and human resources field. She has in-depth knowledge of the social services sector in her community.

Bobbi Spark, Kingston

A founding member of the Ontario and National Anti-Poverty Organizations, Bobbi Spark has served as president of the Social Planning Council of Kingston and District and as a board member of Kingston Interval House.

Susan Tanner, Ottawa

Lawyer Susan Tanner was formerly a part-time member of the Ontario Environmental Assessment Board and was founding chair of the board of the Women's Legal Education and Action Fund (LEAF). She has been a consultant on systemic discrimination with the Canadian Human Rights Commission and a justice policy analyst with the federal Ministry of State for Social Development. Currently, she also teaches "women and humour" at Algonquin College.

Guarding the social safety net

The Social Assistance Review Board is an independent tribunal that hears appeals from people who have been denied welfare or family benefits or whose assistance has been reduced or cancelled. Our role is to help ensure that the laws pertaining to social assistance in Ontario are applied fairly and consistently.

The board hears appeals under the *General Welfare Assistance Act*, the *Family Benefits Act*, the *Vocational Rehabilitation Services Act* and the co-payment provisions of the *Health Insurance Act*. Most of our work pertains to the first two statutes. Hearings are held throughout the province, normally in the local community where the decision under appeal was made.

General welfare assistance (GWA) is usually administered by municipalities or Indian bands. It is designed mainly to provide temporary support for people in short-term financial need. The amount of assistance varies with such factors as family size and housing costs. Employable applicants must be ready and available for work.

The family benefits (FBA) program is administered by the province and intended to support people in long-term need, such as adults with disabilities and sole-support parents and their children.

In order to obtain welfare or family benefits, people must meet the eligibility criteria in one of 22 categories of need. The level of assistance is determined by calculating how much money the applicant requires and then subtracting any income from other sources.

The vocational rehabilitation services (VRS) program provides job counselling, assessment, training, placement and other goods and services for eligible people. The main goal is to help disabled persons become employable and, whenever possible, self-supporting.

Taken together, these programs make up the social "safety net" put in place by the province to assist those in need. Ontario's social assistance network serves approximately 339,000 recipients. When their dependents are included, the system has a total of about 572,000 beneficiaries.

The board is established as a tribunal under the *Ministry of Community and Social Services Act* and is subject to the *Statutory Powers Procedure Act*, other statutes and the common law. We must always be scrupulous about following the formal procedures required by this legal framework.

At the same time, one of the main differences between a tribunal and a court is that a tribunal is expected to be more accessible. Hence the board must also be approachable and open. Striking the right balance between legal process and open access represents a continuing challenge.

Four goals

In general, the board works to achieve four goals.

- We strive for accuracy in decision-making to ensure that our findings reflect sound legal reasoning and a fair and consistent application of the law.
- We are committed to procedural fairness in order to allow full participation in the process and an opportunity for both sides of the case to be heard.
- We aim for speed and efficiency in our operations so that appeals are resolved quickly and uncertainty in people's lives is minimized.
- And in pursuing these objectives, we endeavour to inspire public confidence in the review process.

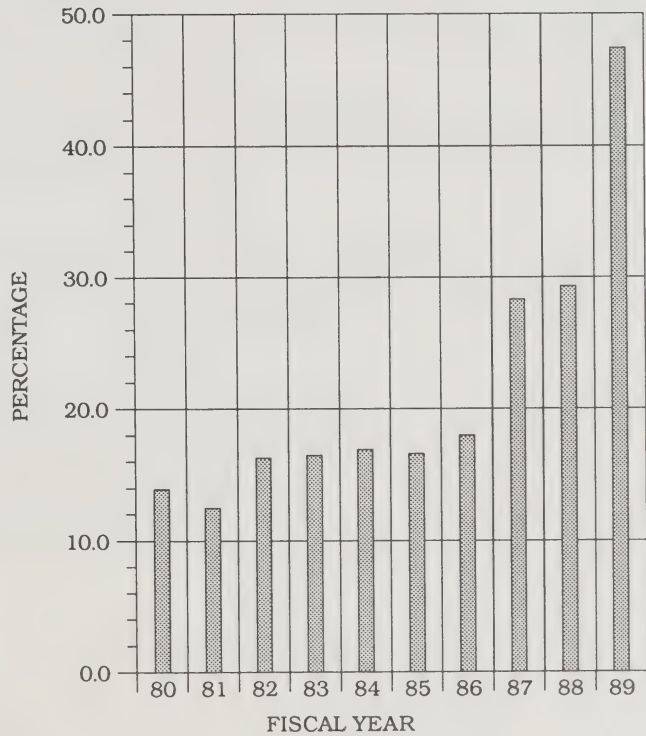
This year the board heard 2,518 appeals. More than two thirds concerned the refusal of benefits. Others involved the cancellation, reduction or amount of social assistance.

The majority of appeals under family benefits dealt with a claim of permanently unemployable or disabled status. The largest category of appeals under general welfare concerned jobless employable people seeking short-term assistance.

In all, the board this year granted 47 per cent of appeals, compared with 29 per cent last year and 28 per cent the year before. A major factor in the increase was a concerted effort to expand access to the appeal process, strengthen procedural fairness and comply with the letter and spirit of recent court rulings.

The following pages outline our progress in 1988-89 in fostering a more equitable social assistance system and fulfilling our mandate under the legislation.

PERCENTAGE OF APPEALS GRANTED 1979-80 -- 1988-89



Full-time tribunal created

In 1987 and 1988 the Social Assistance Review Board was transformed in two stages from a part-time to a full-time tribunal. Open competitions took place in September 1987 and August 1988 to fill the 21 positions on the revamped board. In a break with tradition, the chair was recruited from outside the provincial civil service. The new chair took office in October 1987.

The competitions for appointment as full-time board members were widely advertised and attracted more than 2,000 applicants. Clear-cut selection criteria were established, including knowledge and experience in the social services, ethnocultural background, tribunal experience, bilingualism, writing and analytical skill and ability to interpret complex legislation.

A selection panel comprising individuals with a community perspective, social service background or expertise in recruitment interviewed the candidates. The government accepted the panel's recommendations for these three-year Order in Council appointments in all cases.

The board membership mirrors the diversity of Ontario society, with representation from various cultural and racial communities, Native people, persons with disabilities, francophones and women. The board also draws members from the four regions of the province.

To make full use of the members' diverse skills and experience, four committees of the board were created in fall 1988 - on policy, procedures, outreach/communications, and members' services. These committees provide a forum for board members to participate in decision-making while applying their talents to different aspects of the board's work.

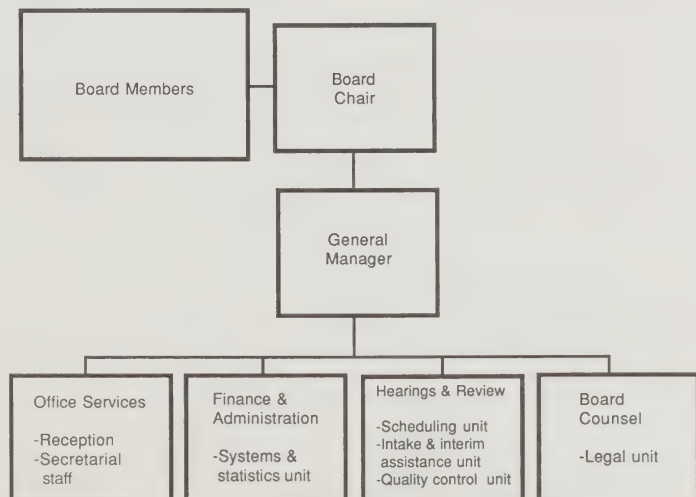
Board resources strengthened

In tandem with the restructuring, the board received substantial budget and staffing increases this year. Our overall expenditures rose 40 per cent to \$3.67 million and the staff grew from 21 positions to 32.

A major step forward was the creation of an in-house legal unit with four lawyers. The new unit advises the board in an increasingly complex legal environment, performs legal research and provides training to board members to promote consistent decision-making.

Each new board member, at the outset of his or her appointment, receives at least five weeks of intensive training. This covers the provisions of the legislation as well as how to interpret statutes, weigh evidence, write decisions and conduct hearings. Regular sessions on policy and procedural issues make training an ongoing activity.

Social Assistance Review Board
ORGANIZATION CHART



Improved access

A high priority this year was improving access to the appeal process. As the Social Assistance Review Committee has commented in its 1988 report, *TRANSITIONS*, "The way in which the right to a fair hearing is presented profoundly influences whether an individual decides to take advantage of such a right".

In March 1989 the board offices were relocated away from the Ministry of Community and Social Services to 1075 Bay Street in Toronto. The new site sends a clear message that the board operates independently.

Board members travel to Ontario's regions to bring the hearing process as close to the appellant's location as possible. During the year the members' services committee of the board began an assessment to make sure we have enough hearing sites with the necessary accessibility, privacy and neutrality.

The board holds hearings in French whenever requested (one third of the board members are capable of conducting hearings in French). Certain staff positions have been designated as bilingual in order to offer services in French as required by the *French Language Services Act*. In addition, we arrange for interpreters at hearings for appellants who do not speak English or French.

We believe that attitudes are vitally important. We endeavour to treat with dignity and respect everyone who comes in contact with our organization. At the hearing, board members strive for an atmosphere that recognizes the seriousness of the proceedings, yet is comfortable and non-threatening. And our staff try to be as helpful as possible to anyone who telephones or visits our office seeking advice.

Hearing attendance encouraged

Under the law the burden is on people bringing appeals to meet the case against them. This means that those who do not appear at the hearing to present evidence have little chance of winning their appeals. Only in the unlikely event of an error in law can the board rule in favour of individuals who are not present to tell their side of the case.

The board is working diligently to increase the rate of attendance at hearings. When writing to acknowledge a request for hearing, we clearly emphasize the importance of attendance by the appellant.

From March through June 1988, we ran a pilot project in Windsor and London in which board staff called parties in advance to confirm that they planned to appear at the hearing. This was very effective. Attendance by appellants rose to 74 per cent in Windsor (compared with 29.3 per cent for the same

period one year earlier) and 75 per cent in London (compared with 55.2 per cent previously).

As a result, we now make confirming calls not only in these two cities, but also in Sudbury and Ottawa. We hope to extend this practice to other communities in the future.

Outreach activities

In 1988-89 we worked to revise the SARB information pamphlet and the forms going to appellants so that they are written in clear, understandable language. Consultants from the Clear Language and Design Group of the Metropolitan Toronto Movement for Literacy assisted the outreach/communications committee with this revision and provided the board with training on clear language principles and techniques.

We plan to have the new materials translated into "clear French" by a translator experienced in literacy work. Syllabics on the cover of the pamphlet will inform Native people that the information also applies to them.

Board members bring to their posts a record of community involvement and commitment. As part of our outreach effort, they are encouraged to continue this involvement through appropriate speaking engagements both on behalf of the board and as private individuals. This year the chair and members addressed a number of seminars as well as training sessions for staff of legal clinics, municipalities and the Ministry.

Procedural fairness

Legal representation

The board is committed to providing fair and even-handed treatment of both the appellant contesting a welfare decision and the respondent who made it. Procedural fairness is fundamental to our quasi-judicial role.

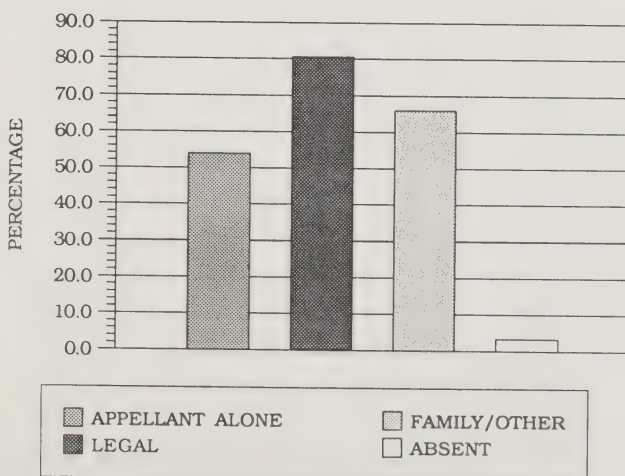
We are working to ensure that all appellants are aware of their right to legal counsel.

A pamphlet listing all legal clinics in Ontario is sent out with each acknowledgement of a request for a hearing. At every hearing the presiding member informs the appellant of the right to seek legal representation. The hearing is rescheduled if the appellant wishes to obtain legal advice or needs more time to prepare the case or obtain medical documentation.

A duty counsel project began in Toronto in February 1988 following an earlier pilot initiative. Duty counsel advises appellants prior to the hearing that free legal services are available and directs them to legal clinics. In the first year this project recorded 286 contacts with appellants, 165 of whom were referred to clinics.

Since duty counsel does not represent appellants but only makes referrals, a rescheduling of the hearing is often requested. The board co-operates with these requests.

APPEALS GRANTED BY REPRESENTATION 1988-1989



Due process

In 1985 a judge of the Divisional Court observed: "I do not wish to be unduly critical of the board which is composed of lay members, but if they accept the mandate it is incumbent upon them to learn the rules prescribed by law".¹ The board has taken this to heart.

Board members are trained in the rules of evidence, such as how to weigh oral and written evidence and determine the credibility of witnesses. We seek to ensure that our hearings adhere to sound legal procedures and that both appellants and respondents are guaranteed due process. Written reasons for decision are provided in all cases.

With the full complement of 21 members in place, approximately half of all hearings since January 1, 1989 have been conducted by three-member panels. In straightforward cases it should be possible to reduce panel size.

Reconsideration policies reviewed

In the past reconsideration hearings have been granted almost automatically on the request of either party. This has often resulted in unnecessary recalling of witnesses and repetition of evidence and argument.

This year the board's committee on procedures began work to clarify the grounds on which a reconsideration hearing will be granted or refused. One option is to limit reconsideration to cases where serious error or omission has occurred. The committee is preparing a proposal to ensure a consistent approach while maintaining the flexibility to deal with each case on its merits.

¹ *Dowlut v. Commissioner of Social Services*, (1985) 11 Admin. L.R. 54.

More efficient service

The board this year streamlined operations to provide better service. For example, during the early days of the fiscal year the board accumulated a substantial backlog of cases. This was a difficult stage for us because we appreciated the urgent need of the individuals involved for the resolution of their appeals. To deal with this situation, we concentrated on training, developing systems and other internal adjustments to speed up our processes, while continuing our efforts to produce fair, balanced and well-reasoned decisions. By January 1989, the backlog had been substantially cleared.

We continue to monitor our processes and are always looking for new ways to combine excellence in decision-writing with speed. In the last four months of the fiscal year, 65 per cent of board decisions were released within 40 days and 80 per cent within 50 days.

An intake function, which involves the initial screening of appeals, was introduced in March 1989. Incoming files are examined to make sure the board has jurisdiction in the case and that necessary documentation is available before the hearing proceeds. This new activity reduces the need to reschedule hearings.

Computerization went ahead during the year. A file tracking system now records the status and location of all files at all times, expediting response to client inquiries. Decisions are typed on word processors and board members are being trained to draft their findings on word processors.

Legal and policy issues

Case law

The Social Assistance Review Board is bound by the decisions of the higher courts. A number of major cases touched on the board's operations this year.

In a decision involving family benefits, the Court of Appeal of Ontario ruled that the board can find a person disabled or permanently unemployable only on the basis of "objective medical findings verified by the Medical Advisory Board".¹ This means that a new medical condition that has not been accepted by the Medical Advisory Board and is presented in the course of an appeal before SARB cannot be considered. SARB, however, may consider medical evidence that elaborates on conditions that have been accepted by the Medical Advisory Board.

The issue in another court case was the timing of SARB's notice of decision.² The court made it clear that while the board must reach a decision within 40 days of the notice of hearing, we are not obliged to deliver the decision to the appellants and respondents within that period. The board, however, remains committed to communicating its decisions to the parties as quickly as possible.

The board has authority to order the payment of interim assistance if satisfied there may be financial hardship while an appeal is pending. Our policies on the exercise of this authority were the subject of a case before the Supreme Court of Ontario this year. The board had denied interim assistance to a person appealing the refusal of family benefits. In upholding the board's decision, the court ruled that it was reasonable for the board to consider resources available to the appellant under general welfare assistance.³

Interim assistance consultations

The policy committee of the board this year examined the interim assistance issue in depth. A discussion paper and questionnaire were circulated to municipalities, provincial authorities,

- 1 *The Director of the Income Maintenance Branch of the Ministry of Community and Social Services v. Wallace Jankowski*, Ontario Court of Appeal, unreported, February 15, 1988
- 2 *De Long et al v. Social Assistance Review Board*, Supreme Court of Ontario, unreported, December 1, 1988
- 3 *Baxter v. Social Assistance Review Board*, Supreme Court of Ontario, unreported, December 8, 1988.

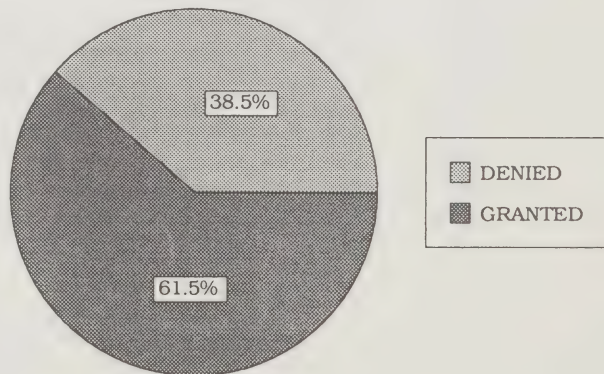
the community legal clinics steering committee and the provincial ombudsman.

The paper noted the recommendation of the Social Assistance Review Committee that a person already on welfare should automatically continue receiving benefits until the board has rendered its decision.

Comments were invited on this and other questions.

As a short term policy, the board considers a person to be suffering financial hardship if actual current income is less than the level of general welfare assistance. We believe no one should be forced to rely on charity or friends while awaiting a hearing. In the long run, we want to be consistent and predictable as well as responsive to the special circumstances of each case.

INTERIM ASSISTANCE 1988-89 PERCENTAGE GRANTED & DENIED



Key Board Decisions

In the future we plan to index and publish key board decisions so that people planning to appear at hearings will have the benefit of previous board decisions. In this annual report we would like to highlight two major issues dealt with this year concerning eligibility for welfare assistance.

Eligibility of refugees:

In 1988-89 a number of refugee claimants, who were waiting for the federal government to process their refugee claims, applied for general welfare assistance primarily in large cities like Toronto. At first, these applicants were denied benefits by municipal administrators on the grounds that they could not be considered residents since their immigration status was that of visitors. Citing an earlier decision of the Divisional Court,¹ the board ruled that immigration status was only one factor to be taken into account in determining whether a person was eligible for welfare. In the prior case the court noted that "it cannot be denied that the appellants lived in the municipality of Metropolitan Toronto at the time of their applications", and concluded that immigration status "surely cannot be determinative of the question of eligibility of the applicant for assistance".

On this basis, the board overturned the municipal decisions and found the applicants eligible for welfare as residents.

Eligibility of persons who are homeless:

The board also rendered important decisions on the entitlement of homeless persons to assistance. Some municipalities had contended that a homeless person was ineligible because a home visit could not be made.

According to the regulations under the *General Welfare Assistance Act*, homeless or transient individuals are deemed to reside in the municipality in which they apply for benefits. It is also clear that the director has discretion to dispense with a home visit. These provisions led the board to conclude that a home visit is not a mandatory eligibility requirement to be met by the applicant.

1 *Re Richardson and Commissioner of Metropolitan Toronto Department of Social Services and Re Issa and Commissioner of Metropolitan Toronto Department of Social Services*, (1984) 46 O.R. (2d) 63.

As the board observed:

A homeless person is one whose needs are exacerbated by the lack of proper shelter, and to that extent his or her requirement for assistance is the greater. It is contrary to logic, conscience, and fairness as well as being contrary to both the letter and the intent of the law, to deny assistance to such an individual for the sole reason that he or she does not have a fixed address.

Response to *TRANSITIONS*

In 1986, the Honourable John Sweeney established a committee to review and make recommendations on the social system in Ontario.

TRANSITIONS, the report of the Social Assistance Review Committee released in fall 1988, contains a major section on procedural fairness that makes recommendations on the operations of the Social Assistance Review Board.

The board supports these recommendations in general and is using them as an agenda for reform. Where possible, we have already made significant progress toward implementation. We are committed to the goals outlined in the report for the decision-making process: accuracy, speed and efficiency, fairness and the development of public confidence in the system.

The following recommendations have been implemented:

- appointment of highly qualified board members
- increased membership from multicultural and Native communities
- extensive and ongoing training for board members
- members trained in rules of evidence
- legal unit established
- non-threatening hearing procedures
- full client access to board files for hearing
- duty counsel in Toronto
- hearing automatically adjourned if appellant wishes to seek legal representation
- all appellants notified of free legal services
- hearings in French on request
- interpreters available for those speaking neither English nor French
- written reasons for all decisions

We are actively working to implement these additional recommendations:

- criteria to guide board in issuing summonses
- new practices on reconsideration hearings
- new policy on interim assistance
- publication of board decisions and procedures.

Details on these various activities appear throughout this annual report.

Statistical tables

Table 1

Number of Appeals

Cases brought forward from 1987-88	655	
Appeals received during the year 1988-89	4307	
	Sub Total	4962
Cases closed without a hearing	1320	
Appeals heard	2518	
	Sub Total	3838
<hr/> Cases carried forward in 1989-90		1124

Breakdown of cases carried forward:

260	Scheduled not yet heard
267	Not scheduled at appellant's request
371	Received but not yet scheduled
<u>226</u>	Rescheduled but not yet heard
<u>1124</u>	

Table 2

Cases closed without a hearing—1988-89

Reason Case Closed	#	%
Withdrawn by appellant	770	58.4%
Withdrawn by legal representative of appellant	223	16.9%
Withdrawn by other representative of appellant	77	5.8%
No jurisdiction	250	18.9%
Total	1320	100%

Table 3**Cases Rescheduled 1988-89**

Rescheduled By	#	%
Appellant	560	46.7%
Legal Representative of Appellant	310	25.9%
Other Representative of Appellant	67	5.6%
Duty Counsel	64	5.3%
Respondent	55	4.6%
Board	142	11.9%
Total	1198	100%

Table 4

**Appeals Heard by Type of Decision
Being Appealed, 1988-89**

	Refusal		Cancellation		Amount		Reduction		Other		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
FBA	924	67.1%	165	12.0%	140	10.1%	129	9.4%	20	1.4%	1378	100%
GWA	744	66.8%	243	21.8%	96	8.6%	24	2.2%	7	0.6%	1114	100%
VRS	17	65.5%	7	26.9%	1	3.8%	-	-	1	3.8%	26	100%
All Programs	1685	66.9%	415	16.5%	237	9.4%	153	6.1%	28	1.1%	2518	100%

Table 5**FBA Appeals Heard by Issue 1988-89**

Issue	#	%
Not Permanently Unemployable or disabled	811	58.9%
Overpayment	139	10.1%
Assets/Income in Excess	110	8.0%
Failure to Seek Maintenance	47	3.4%
Not Living as a Single Person	30	2.2%
Disposal of Assets	24	1.7%
Failure to Provide Information	19	1.4%
Qualifying Child	17	1.2%
Repairs Allowance	15	1.1%
Date of Grant	13	0.9%
Immigration Sponsorship	7	0.5%
Handicapped Children's Benefit	6	0.4%
Other *	140	10.2%
Total FBA	1378	100%

* Other includes the following issues: not a foster parent, no longer a participant in a VRS program, patient in an institution, owns property in which does not reside, no jurisdiction

Table 6

GWA Appeals Heard by Issue 1988-89

Issue	#	%
Job Search and Job Loss	488	43.8%
No Status in Canada	148	13.3%
Assets/Income in Excess	95	8.5%
Failure to Provide Information	62	5.6%
Under 18 or 21 Years of Age	38	3.4%
Overpayment	28	2.5%
Not Living as a Single Person	19	1.7%
Failure to Seek Maintenance Support	19	1.7%
Disposal of Assets	13	1.2%
Immigration Sponsorship	10	0.9%
No Address	7	0.6%
Date of Grant	4	0.4%
Other *	183	16.4%
Total GWA	1114	100%

* Other includes the following issues: self employed, discharge allowance, school progress insufficient, foster child not a dependent, owns property in which does not reside, no jurisdiction

Table 7

VRS Appeals Heard by Issue 1988-89

Issue	#	%
Program/Equipment not Beneficial	6	23.1%
Progress Insufficient	5	19.3%
Not Disabled	4	15.4%
Failure to Provide Information	2	7.7%
Not Attending an Approved Program	2	7.7%
Employed Full Time	1	3.8%
No longer a Participant	1	3.8%
Not Eligible for Tuition/Books	1	3.8%
Other *	4	15.4%
Total VRS	26	100%

* Other includes the following issues: severity of disability limits vocational alternative to self employment, application for reimbursement after purchase, no jurisdiction

Table 8

Board Decisions by Program 1988-89

	Appeal Granted		Appeal Denied		Referred Back		Other**		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
FBA	812	58.9%	439	31.9%	7	0.5%	120	8.7%	1378	100%
GWA	372	33.4%	609	54.7%	-	-	133	11.9%	1114	100%
VRS	9	34.7%	14	53.8%	-	-	3	11.5%	26	100%
All Programs	1193	47.4%	1062	42.1%	7	0.3%	256	10.2%	2518	100%

** Other includes decisions issued stating: no appeal before board, no information to substantiate matter being appealed, no authority to deal with matter, appeal out of time, unable to determine matter being appealed, matter resolved, appeal withdrawn, no jurisdiction

Table 9

Board Decisions under FBA by Issue 1988-89

	Appeal Granted		Appeal Denied		Referred Back		Other**		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Not permanently unemployable or disabled	596	73.5%	186	22.9%	4	0.5%	25	3.1%	811	100%
Overpayment	60	43.2%	45	32.4%	-	-	34	24.4%	139	100%
Assets/Income in Excess	39	35.5%	62	56.4%	1	0.9%	8	7.2%	110	100%
Failure to Seek Maintenance Support	25	53.2%	16	34.0%	-	-	6	12.8%	47	100%
Not living as a Single Person	9	30.0%	17	56.7%	-	-	4	13.3%	30	100%
Disposal of Assets	14	58.4%	8	33.3%	-	-	2	8.3%	24	100%
Failure to Provide Information	7	36.9%	10	52.6%	-	-	2	10.5%	19	100%
Qualifying Child	5	29.4%	10	58.8%	-	-	2	11.8%	17	100%
Repairs Allowance	10	66.7%	5	33.3%	-	-	0	0.0%	15	100%
Date of Grant	8	61.5%	2	15.4%	-	-	3	23.1%	13	100%
Immigration Sponsorship	5	71.4%	2	28.6%	-	-	-	-	7	100%
Handicapped Children's Benefit	2	33.3%	3	50.0%	1	16.7%	-	-	6	100%
Other *	32	22.9%	73	52.1%	1	0.7%	34	24.3%	140	100%
Total FBA	812	58.9%	439	31.9%	7	0.5%	120	8.7%	1378	100%

* Other includes the following issues: not a foster parent, no longer a participant in a VRS program, patient in an institution, owns property in which does not reside, no jurisdiction

** Other includes decisions stating: no appeal before board, no information to substantiate matter being appealed, no authority to deal with matter, appeal out of time, unable to determine matter being appealed, matter resolved, appeal withdrawn, no jurisdiction

Table 10

Board Decisions under GWA by Issue 1988-89

	Appeal Granted		Appeal Denied		Referred Back		Other**		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Job Search & Job Loss	107	21.9%	347	71.1%			34	7.0%	488	100%
No Status in Canada	134	90.5%	9	6.1%			5	3.4%	148	100%
Assets/Income in Excess	22	23.2%	58	61.1%			15	15.7%	95	100%
Failure to Provide Information	13	21.0%	43	69.4%			6	9.6%	62	100%
Under 18 or 21 Years of Age	21	55.3%	15	39.5%			2	5.2%	38	100%
Overpayment	10	35.7%	10	35.7%			8	28.6%	28	100%
Not Living as a Single Person	11	57.9%	8	42.1%			-	-	19	100%
Failure to Seek Maintenance Support	7	36.8%	11	57.9%			1	5.3%	19	100%
Disposal of Assets	7	53.8%	6	46.2%			-	-	13	100%
Immigration Sponsorship	6	60.0%	2	20.0%			2	20.0%	10	100%
No Address	3	42.8%	2	28.6%			2	28.6%	7	100%
Date of Grant	-	-	4	100%			-	-	4	100%
Other *	31	16.9%	94	51.4%			58	31.7%	183	100%
Total GWA	372	33.4%	609	54.7%			133	11.9%	1114	100%

* Other includes the following issues: self employed, discharge allowance, school progress insufficient, foster child not a dependent, owns property in which does not reside, no jurisdiction

** Other includes decisions stating: no appeal before board, no information to substantiate matter being appealed, no authority to deal with matter, appeal out of time, unable to determine matter being appealed, matter resolved, appeal withdrawn, no jurisdiction

Table 11

Board Decisions under VRS by Issue 1988-89

	Appeal Granted		Appeal Denied		Referred Back		Other**		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
Program/Equipment not Beneficial	2	33.3%	4	66.7%			-	-	6	100%
Progress Insufficient	3	60.0%	1	20.0%			1	20.0%	5	100%
Not Disabled	2	50.0%	2	50.0%			-	-	4	100%
Failure to Provide Information	1	50.0%	1	50.0%			-	-	2	100%
Not Attending an Approved Program	-	-	2	100%			-	-	2	100%
Employed Full Time	-	-	1	100%			-	-	1	100%
No Longer a Participant	1	100%	-	-			-	-	1	100%
Not Eligible for Tuition/Books	-	-	1	100%			-	-	1	100%
Other *	-	-	2	50.0%			2	50.0%	4	100%
Total VRS	9	34.7%	14	53.8%			3	11.5%	26	100%

* Other includes the following issues: application for reimbursement after purchase, severity of disability limits vocational alternative to self employment, no jurisdiction

** Other includes decisions stating: no appeal before board, no information to substantiate matter being appealed, no authority to deal with matter, appeal out of time, unable to determine matter being appealed, matter resolved, appeal withdrawn, no jurisdiction

Table 12

Board Decisions by Representation 1988-89

	Appellant Alone		Legal Representation		Family, Friend or Other Representative		Heard in Absentia	
	#	%	#	%	#	%	#	%
Appeal Granted	424	53.9%	461	80.6%	283	66.0%	25	3.4%
Appeal Denied	287	36.5%	85	14.9%	117	27.3%	573	78.4%
Referred Back	2	0.3%	2	0.3%	3	0.7%	-	-
Other **	73	9.3%	24	4.2%	26	6.0%	133	18.2%
Total	786	100%	572	100%	429	100%	731	100%
Percentage of All Cases	31.2%		22.7%		17.0%		29.1%	

** Other includes decisions issued stating: no appeal before board, no information to substantiate matter being appealed, no authority to deal with matter, appeal out of time, unable to determine matter being appealed, matter resolved, appeal withdrawn, no jurisdiction

Table 13

Regional Breakdown of Hearings
by Program 1988-89

	Central		Eastern		Western		Northern		Total	
	#	%	#	%	#	%	#	%	#	%
FBA	406	29.5%	363	26.3%	397	28.8%	212	15.4%	1378	100%
GWA	557	50.0%	193	17.3%	234	21.0%	130	11.7%	1114	100%
VRS	12	46.2%	1	3.8%	8	30.8%	5	19.2%	26	100%
All Programs	975	38.7%	557	22.1%	639	25.4%	347	13.8%	2518	100%

Table 14

Hearings by County, District and Regional Municipality 1988-89

Central Region	#	%
Toronto, Regional Municipality	592	23.5%
Simcoe, County	80	3.2%
Peel, Regional Municipality	117	4.6%
Hamilton-Wentworth, Regional Municipality	56	2.2%
Niagara, Regional Municipality	45	1.8%
Brant, County	32	1.3%
York, Regional Municipality	36	1.4%
Halton, Regional Municipality	15	0.6%
Dufferin, County	2	0.1%
Eastern Region		
Hastings, County	111	4.5%
Ottawa-Carleton, Regional Municipality	68	2.7%
Stormont, Dundas & Glengary, United Counties	63	2.5%
Renfrew, County	48	1.9%
Peterborough, County	46	1.8%
Leeds & Grenville, United Counties	36	1.4%
Prescott-Russell, United Counties	34	1.4%
Frontenac, County	33	1.3%
Victoria, County	28	1.1%
Northumberland, County	26	1.0%
Durham, Regional Municipality	23	0.9%
Lennox & Addington, County	16	0.6%
Prince Edward, County	12	0.5%
Lanark, County	10	0.4%
Haliburton, Regional Municipality	3	0.1%
Western Region		
Essex, County	260	10.3%
Middlesex, County	90	3.6%
Lambton, County	45	1.8%
Kent, County	38	1.5%
Waterloo, Regional Municipality	34	1.4%
Haldimand-Norfolk, Regional Municipality	30	1.2%
Wellington, County	30	1.2%
Oxford, County	27	1.1%
Elgin, County	25	1.0%
Perth, County	20	0.8%
Huron, County	17	0.6%
Grey, County	16	0.6%
Bruce, County	7	0.3%
Northern Region		
Sudbury, District	132	5.3%
Cochrane, District	55	2.2%
Algoma, District	52	2.1%
Nipissing, District	39	1.5%
Thunder Bay, District	38	1.5%
Timiskaming, District	19	0.8%
Manitoulin, District	5	0.2%
Parry Sound, District	3	0.1%
Muskoka, District	2	0.1%
Rainy River, District	1	0.0%*
Kenora, District	1	0.0%*
Total	2518	100.0%

* 0.04%

Table 15**Hearings by Sex and Program 1988-89**

	Male		Female		Total	
	#	%	#	%	#	%
FBA	615	44.6%	763	55.4%	1378	100%
GWA	805	72.3%	309	27.7%	1114	100%
VRS	20	76.9%	6	23.1	26	100%
All Programs	1440	57.2%	1078	42.8	2518	100%

Table 16**Hearings by Language 1988-89**

	#	%
English	2359	93.7%
French	43	1.7%
Other Languages Requiring an Interpreter	116	4.6%
Total	2518	100%

Table 17

**Disposition of Interim Assistance
Requests by Program 1988-89**

	Request Granted		Request Denied		Total	
	#	%	#	%	#	%
FBA	73	35.1%	135	64.9%	208	100%
GWA	1016	65.0%	548	35.0%	1564	100%
Total	1089	61.5%	683	38.5%	1772	100%

Table 18

Percentage of Appeals Heard by Program
During the Ten-Year Period 1979-80 - 1988-89

Fiscal Year	FBA %	GWA %	VRS %
1988-89	54.7%	44.3%	1.0%
1987-88	60.3%	39.0%	0.7%
1986-87	66.3%	32.8%	0.9%
1985-86	59.0%	39.2%	1.8%
1984-85	57.8%	39.4%	2.8%
1983-84	55.0%	41.5%	3.5%
1982-83	56.1%	41.1%	2.8%
1981-82	70.5%	26.7%	2.8%
1980-81	69.6%	27.5%	2.9%
1979-80	68.8%	29.2%	2.0%

Table 19

**Percentage of Appeals Granted and Denied
During the Ten-Year Period 1979-80 - 1988-89**

Fiscal Year	Appeal Granted	Appeal Denied	Referred Back	Other **
1988-89	47.4%	42.1%	0.3%	10.2%
1987-88	29.3%	62.3%	1.0%	7.4%
1986-87	28.3%	63.0%	2.9%	5.8%
1985-86	18.0%	70.8%	3.0%	8.2%
1984-85	16.6%	73.2%	2.5%	7.7%
1983-84	16.9%	76.2%	2.1%	4.8%
1982-83	16.5%	75.5%	2.3%	5.7%
1981-82	16.3%	78.4%	4.6%	0.7%
1980-81	12.5%	83.4%	3.1%	1.0%
1979-80	13.9%	82.5	2.9%	0.7%

** Other includes decisions issues stating: no appeal before board, no information to substantiate matter being appealed, no authority to deal with matter, appeal out of time, unable to determine matter being appealed, matter resolved, appeal withdrawn, no jurisdiction

Financial Statement

Statement of Expenditure

Description	1987-88	1988-89	Change
	\$	\$	%
Salaries & Wages	762,293	1,067,037	40
Employee Benefits	102,312	160,722	57
Transportation & Communications	465,044	551,770	19
Services	1,034,451	1,518,894	47
Supplies Equipment	264,148	368,334	39
	<hr/>	<hr/>	<hr/>
	2,628,248	3,666,757	40%

Rapport
financierÉtat
des dépenses

Postes	1987-1988	1988-1989	Évolution
Rémunération	762 293	1 067 037	40
Avantages sociaux	102 312	160 722	57
Transport et communications	465 044	551 770	19
Services	1 034 451	1 518 894	47
Matériel et fournitures	264 148	368 334	39
	2 628 248	3 666 757	40

Table 19

Répartition des appels admis et rejetés
au cours de la période 1979-1980 à 1988-1989

Exercice	Appels admis %	Appels rejetés %	Renvois %	Divers ** %
1988-1989	47,4	42,1	0,3	10,2
1987-1988	29,3	62,3	1,0	7,4
1986-1987	28,3	63,0	2,9	5,8
1985-1986	18,0	70,8	3,0	8,2
1984-1985	16,6	73,2	2,5	7,7
1983-1984	16,9	76,2	2,1	4,8
1982-1983	16,5	75,5	2,3	5,7
1981-1982	16,3	78,4	4,6	0,7
1980-1981	12,5	83,4	3,1	1,0
1979-1980	13,9	82,5	2,9	0,7

** Comprend les motifs suivants : aucun appel à la Commission, aucun renseignement pour justifier l'appel, aucun pouvoir pour traiter la question, délai d'appel non respecté, incapacité de décider de la question, question réglée, retrait de l'appel, incompétence de la Commission.

Table 18

Répartition des appels selon les programmes
au cours de la période 1979-1980 à 1988-1989

Exercice	PF %	ASG %	SRP %
1988-1989	54,7	44,3	1,0
1987-1988	60,3	39,0	0,7
1986-1987	66,3	32,8	0,9
1985-1986	59,0	39,2	1,8
1984-1985	57,8	39,4	2,8
1983-1984	55,0	41,5	3,5
1982-1983	56,1	41,1	2,8
1981-1982	70,5	26,7	2,8
1980-1981	69,6	27,5	2,9
1979-1980	68,8	29,2	2,0

** Comprend les motifs suivants : aucun appel à la Commission, aucun renseignement pour justifier l'appel, aucun pouvoir pour traiter la question, délai d'appel non respecté, incapacité de décider de la question, question réglée, retrait de l'appel, incompétence de la Commission .

Table 17

Règlement des demandes d'aide provisoire
selon les programmes 1988-1989

	Demandes		Demandes		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
PF	73	35,1	135	64,9	208	100
ASG	1 016	65,0	548	35,0	1 564	100
Total	1 089	61,5	683	38,5	1 772	100

Table 16

Répartition des audiences
selon la langue 1988-1989

	Nombre	%
Anglais	2 359	93,7
Français	43	1,7
Autres langues nécessitant le recours à un interprète	116	4,6
Total	2 518	100

Table 15

Répartition des audiences
selon le sexe et les programmes 1988-1989

	Hommes		Femmes		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
PF	615	44,6	763	55,4	1 378	100
ASG	805	72,3	309	27,7	1 114	100
SRP	20	76,9	6	23,1	26	100
Ensemble des programmes	1 440	57,2	1 078	42,8	2 518	100

Table 14

Répartition des audiences selon les comtés, les districts
et les municipalités régionales 1988-1989

Région centre	Nombre	%
Toronto, Municipalité régionale de	592	23,5
Simcoe, Comté de	80	3,2
Peel, Municipalité régionale de	117	4,6
Hamilton-Wentworth, Municipalité régionale de	56	2,2
Niagara, Municipalité régionale de	45	1,8
Brant, Comté de	32	1,3
York, Municipalité régionale de	36	1,4
Halton, Municipalité régionale de	15	0,6
Dufferin, Comté de	2	0,1
Région est		
Hastings, Comté de	111	4,5
Ottawa-Carleton, Municipalité régionale de	68	2,7
Stormont, Dundas & Glengary, Comtés unis de	63	2,5
Renfrew, Comté de	48	1,9
Peterborough, Comté de	46	1,8
Leeds & Grenville, Comtés unis de	36	1,4
Prescott-Russell, Comtés unis de	34	1,4
Frontenac, Comté de	33	1,3
Victoria, Comté de	28	1,1
Northumberland, Comté de	26	1,0
Durham, Municipalité régionale de	23	0,9
Lennox & Addington, Comté de	16	0,6
Prince Edward, Comté de	12	0,5
Lanark, Comté de	10	0,4
Halliburton, Municipalité régionale de	3	0,1
Région ouest		
Essex, Comté de	260	10,3
Middlesex, Comté de	90	3,6
Lambton, Comté de	45	1,8
Kent, Comté de	38	1,5
Waterloo, Municipalité régionale de	34	1,4
Haldimand-Norfolk, Municipalité régionale de	30	1,2
Wellington, Comté de	30	1,2
Oxford, Comté de	27	1,1
Elgin, Comté de	25	1,0
Perth, Comté de	20	0,8
Huron, Comté de	17	0,6
Grey, Comté de	16	0,6
Bruce, Comté de	7	0,3
Région nord		
Sudbury, District de	132	5,3
Cochrane, District de	55	2,2
Algoma, District d'	52	2,1
Nipissing, District de	39	1,5
Thunder Bay, District de	38	1,5
Timiskaming, District de	19	0,8
Mantoulin, District de	5	0,2
Parry Sound, District de	3	0,1
Muskoka, District de	2	0,1
Rainy River, District de	1	0,0*
Kenora, District de	1	0,0*
Total	2518	100,0

* 0,04%

Table 13

Répartition des audiences
selon les régions et les programmes 1988-1989

	Région centre		Région est		Région ouest		Région nord		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
PF	406	29,5	363	26,3	397	28,8	212	15,4	1 378	100
ASG	557	50,0	193	17,3	234	21,0	130	11,7	1 114	100
SRP	12	46,2	1	3,8	8	30,8	5	19,2	26	100
Ensemble des programmes	975	38,7	557	22,1	639	25,4	347	13,8	2 518	100

Table 12

**Répartition des décisions de la Commission
selon le mode de représentation 1988-1989**

	Appelant seul		Mandataire de l'appelant		Membre de la famille, ami ou autre représentant		Audience in absentia	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Appels admis	424	53,9	461	80,6	283	66,0	25	3,4
Appels rejetés	287	36,5	85	14,9	117	27,3	573	78,4
Renvois	2	0,3	2	0,3	3	0,7	0	0
Divers **	73	9,3	24	4,2	26	6,0	133	18,2
Total	786	100	572	100	429	100	731	100
Pourcentage de l'ensemble	31,2		22,7		17,0		29,1	

** Comprend les motifs suivants : aucun appel à la Commission, aucun renseignement pour justifier l'appel, aucun pouvoir pour traiter la question, délai d'appel non respecté, incapacité de décider de la question, question réglée, retrait de l'appel, incompétence de la Commission.

Table 11

Services de réadaptation professionnelle
Décisions de la Commission selon les motifs 1988-1989

	Appels admis		Appels rejetés		Renvois		Divers**		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Manque d'utilité du programme ou du matériel	2	33,3	4	66,7	0	0,0	0	0,0	6	100
Progrès insuffisants	3	60,0	1	20,0	0	0,0	1	20,0	5	100
N'est pas invalide	2	50,0	2	50,0	0	0,0	0	0,0	4	100
Défaut de fournir des renseignements	1	50,0	1	50,0	0	0,0	0	0,0	2	100
Ne suit pas un programme autorisé	0	0	2	100	0	0,0	0	0,0	2	100
Salarié à plein temps	0	0	1	100	0	0,0	0	0,0	1	100
Ne participe plus au programme	1	100	0	0	0	0,0	0	0,0	1	100
N'est pas admissible aux frais et fournitures	0	0	1	100	0	0,0	0	0,0	1	100
Divers *	0	0	2	50,0	0	0,0	2	50,0	4	100
Total	9	34,7	14	53,8	0	0,0	3	11,5	26	100

* Comprend les motifs suivants : invalidité grave limitant les possibilités autres que le travail indépendant, demande de remboursement après achat, incompétence de la Commission.

** Comprend les motifs suivants : aucun appel à la Commission, aucun renseignement pour justifier l'appel, aucun pouvoir pour traiter la question, délai d'appel non respecté, incapacité de décider de la question, question réglée, retrait de l'appel, incompétence de la Commission.

Table 10

Aide sociale générale Décisions de la Commission selon les motifs 1988-1989

	Appels admis		Appels rejetés		Retraits		Divers**		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Recherche d'un emploi ou perte d'un emploi	107	21,9	347	71,1	0	0,0	34	7,0	488	100
Aucun statut au Canada	134	90,5	9	6,1	0	0,0	5	3,4	148	100
Biens ou revenu en excédent	22	23,2	58	61,1	0	0,0	15	15,7	95	100
Défaut de fournir des renseignements	13	21,0	43	69,4	0	0,0	8	9,6	62	100
A moins de 18 ou 21 ans	21	55,3	15	39,5	0	0,0	2	5,2	38	100
Paiement en trop	10	35,7	10	35,7	0	0,0	8	28,6	28	100
Ne vit pas en célibataire	11	57,9	8	42,1	0	0,0	0	0	19	100
Défaut de demander une pension alimentaire	7	36,8	11	57,9	0	0,0	1	5,3	19	100
Aliénation de biens	7	53,8	6	46,2	0	0,0	0	0	13	100
Parainage d'immigrant	6	60,0	2	20,0	0	0,0	2	20,0	10	100
Aucune adresse	3	42,8	2	28,6	0	0,0	2	28,6	7	100
Date de l'allocation	0	0,0	4	100	0	0,0	0	0	4	100
Divers*	31	16,9	94	51,4	0	0,0	58	31,7	183	100
Total	372	33,4	609	54,7	0	0,0	133	11,9	1 114	100

* Comprend les motifs suivants : travailleurs indépendant, indemnité de licenciement, progrès scolaires insuffisants, enfant en famille d'accueil sans être un enfant à charge, détient une propriété sans y résider, incapacité de la Commission.

** Comprend les motifs suivants : aucun appel à la Commission, aucun renseignement pour justifier l'appel, aucun pouvoir pour traiter la question, délai d'appel non respecté, incapacité de décider de la question, question réglée, retrait de l'appel, incompetence de la Commission.

Table 9

Répartition des décisions de la commission
selons les motifs 1988-1989

Motifs	Appels admis		Appels rejetés		Renvois		Divers**		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
Caractère non permanent de l'invalidité ou de l'incapacité au travail	596	73,5	186	22,9	4	0,5	25	3,1	811	100
Paiement en top	60	43,2	45	32,4	0	0	34	24,4	139	100
Biens ou revenu en excédent	39	35,5	62	56,4	1	0,9	8	7,2	110	100
Défait de demander une pension alimentaire	25	53,2	16	34,0	0	0	6	12,8	47	100
N'a vit pas en célibataire	9	30,0	17	56,7	0	0	4	13,3	30	100
Aliénation de biens	14	56,4	8	33,3	0	0	2	8,3	24	100
Défait de fournir des renseignements	7	36,9	10	52,6	0	0	2	10,5	19	100
Enfant admissible	5	29,4	10	58,8	0	0	2	11,8	17	100
Indemnité de réparation	10	66,7	5	33,3	0	0	0	0,0	15	100
Date de l'allocation	8	61,5	2	15,4	0	0	3	23,1	13	100
Parrainage d'immigrant	5	71,4	2	28,6	0	0	0	0	7	100
Prestations pour enfants handicapés	2	33,3	3	50,0	1	16,7	0	0	6	100
Divers*	32	22,9	73	52,1	1	0,7	34	24,3	140	100
Total	812	56,9	439	31,9	7	0,5	120	8,7	1 378	100

* Comprend les motifs suivants : n'est pas mère ou père d'une famille d'accueil, ne participe plus à un programme SRP, patient en établissement, détient une propriété sans y résider, incompétence de la Commission.

** Comprend les motifs suivants : aucun appel à la Commission, aucun renseignement pour justifier l'appel, aucun pouvoir pour traiter la question, délai d'appel non respecté, incapacité de décider de la question, question réglée, retrait de l'appel, incompétence de la Commission.

Table 8

**Répartition des décisions de la commission
selons les programmes 1988-1989**

Programmes	Appels admis		Appels rejetés		Renvois		Divers**		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
PF	812	58,9	439	31,9	7	0,5	120	8,7	1 378	100
ASG	372	33,4	609	54,7	0	0,0	133	11,9	1 114	100
SRP	9	34,7	14	53,8	0	0,0	3	11,5	26	100
Ensemble des programmes	1 193	47,4	1 062	42,1	7	0,3	256	10,2	2 518	100

** Comprend les motifs suivants : aucun appel à la Commission, aucun renseignement pour justifier l'appel, aucun pouvoir pour traiter la question, délai d'appel non respecté, incapacité de décider de la question, question réglée, retrait de l'appel, incompétence de la Commission.

Table 7

Aide sociale générale
Répartition des appels selon les motifs 1988-1989

Motifs	Nombre	%
Manque d'utilité du programme ou du matériel	6	23,1
Progrès insuffisants	5	19,3
N'est pas invalide	4	15,4
Défaut de fournir des renseignements	2	7,7
Ne suit pas un programme autorisé	2	7,7
Salarié à plein temps	1	3,8
Ne participe plus au programme	1	3,8
N'est pas admissible aux frais et fournitures de scolarité	1	3,8
Divers *	4	15,4
Total	26	100

* Comprend les motifs suivants : invalidité grave limitant les possibilités autres que le travail indépendant, demande de remboursement après achat, incompétence de la Commission.

Table 6

Aide sociale générale
Répartition des appels selon les motifs 1988-1989

Motifs	Nombre	%
Recherche d'un emploi ou perte d'un emploi	488	43,8
Aucun statut au Canada	148	13,3
Biens ou revenu en excédent	95	8,5
Défaut de fournir des renseignements	62	5,6
A moins de 18 ou 21 ans	38	3,4
Palement en trop	28	2,5
Ne vit pas en célibataire	19	1,7
Défaut de demander une pension alimentaire	19	1,7
Aliénation de biens	13	1,2
Parrainage d'immigrant	10	0,9
Aucune adresse	7	0,6
Date de l'allocation	4	0,4
Divers *	183	16,4
Total	1 114	100

* Comprend les motifs suivants : travailleur indépendant, indemnité de licenciement, progrès scolaires insuffisants, enfant en famille d'accueil sans être un enfant à charge, détent une propriété sans y résider, incompétence de la Commission.

Table 5

Prestations familiales
Répartition des appels selon les motifs 1988-1989

Motif	Nombre	%
Caractère non permanent de l'invalidité ou de l'incapacité au travail	811	58,9
Païement en trop	139	10,1
Biens ou revenu en excédent	110	8,0
Défaut de demander une pension alimentaire	47	3,4
Ne vit pas en célibataire	30	2,2
Aliénation de biens	24	1,7
Défaut de fournir des renseignements	19	1,4
Enfant admissible	17	1,2
Indemnité de réparation	15	1,1
Date de l'allocation	13	0,9
Parainage d'immigrant	7	0,5
Prestations pour enfants handicapés	6	0,4
Divers *	140	10,2
Total	1 378	100

* Comprend les motifs suivants : n'est pas mère ou père d'une famille d'accueil, ne participe plus à un programme SRP, patient en établissement, détient une propriété sans y résider, incompétence de la Commission.

Table 4

Répartition des dossiers jugés en appel
selon les catégories de décisions 1988-1989

Programmes*	Prestations refusées		Prestations annulées		Montants des prestations		Prestations réduites		Divers		Total	
	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%	Nombre	%
PF	924	67,1	165	12,0	140	10,1	129	9,4	20	1,4	1 378	100
ASG	744	66,8	243	21,8	96	8,6	24	2,2	7	0,6	1 114	100
SRP	17	65,5	7	26,9	1	3,8	0	0	1	3,8	26	100
Ensemble des programmes	1 685	66,9	415	16,5	237	9,4	153	6,1	28	1,1	2 518	100

* PF = prestations familiales

ASG = aide sociale générale

SRP = services de réadaptation professionnelle

Table 3

Motif	Nombre	%
Demande de l'appelant	560	46,7
Demande du mandataire de l'appelant	310	25,9
Demande d'un autre représentant de l'appelant	67	5,6
Demande de l'avocat de service	64	5,3
Demande de l'intimé	55	4,6
Demande de la Commission	142	11,9
Total	1 198	100

Table 2

Dossiers fermés sans audience 1988-1989

Motif	Nombre	%
Retrait par appelant	770	58,4
Retrait par le mandataire de l'appelant	223	16,9
Retrait par un autre représentant de l'appelant	77	5,8
Incompétence de la Commission	250	18,9
Total	1 320	100

Table 1

Nombre d'appels

Dossiers reportés, arriéré de 1987-1988	655
Dossiers reçus en 1988-1989	4 307
Total partiel	4 962
Dossiers fermés sans audience	1 320
Dossiers jugés en appel	2 518
Sous total	3 838
Dossiers arriérés à 1989-1990	1 124
Répartition des dossiers reportés à 1989-1990:	
260 inscrits au calendrier d'audiences, en attente d'audience	260
267 en attente d'inscription, à la demande de l'appelant	267
371 en attente d'inscription au calendrier d'audiences	371
226 réinscrits au calendrier, en attente d'audience	226
	1 124

La Commission travaille avec ardeur à mettre en oeuvre les autres recommandations suivantes :

- critères pour orienter la Commission quant à la signification des assignations;
- nouvelles pratiques sur les audiences de réexamen;
- nouvelles politiques sur l'aide provisoire;
- publication des décisions et des procédures de la Commission.

Ces diverses activités ont été commentées tout au long du précédent rapport annuel.

Réflexions de la Commission sur le rapport TRANSITIONS

En 1986, l'honorable John Sweeney constituait un comité chargé d'examiner le système d'aide sociale en Ontario et de présenter ses recommandations.

Le rapport du Comité d'examen de l'aide sociale, intitulé *TRANSITIONS* et publié à l'automne 1988, comporte une section importante sur l'impartialité de la procédure, qui présente des recommandations sur le fonctionnement de la Commission de révision de l'aide sociale.

La Commission appuie en général ces recommandations et les a intégrées à son programme de réforme. Elle a déjà fait des progrès importants, dans toute la mesure du possible, en vue de sa mise en oeuvre. Elle entend respecter les objectifs définis dans le rapport sur le processus de prise de décisions : exactitude, célérité, efficacité, équité, confiance du public dans le régime.

Les recommandations suivantes ont déjà été mises en oeuvre :

- nomination à la Commission de membres hautement qualifiés;
- membres plus nombreux provenant des milieux multiculturels et autochtones;
- formation continue des membres de la Commission;
- formation des membres aux règles de la preuve;
- constitution d'une unité juridique;
- procédure accueillante lors des audiences;
- accès des clients aux dossiers d'audience de la Commission;
- présence d'un avocat de service à Toronto;
- ajournement automatique des audiences, si l'appelant désire se faire représenter par un avocat;
- information aux appelants sur la gratuité des services juridiques;
- audiences en français, sur demande;
- service d'interprétation pour ceux qui ne parlent ni le français ni l'anglais;
- justification écrite de toutes les décisions.

à domicile n'est pas une condition obligatoire d'admissibilité à laquelle l'auteur d'une demande doit se plier.

Comme l'a fait observer la Commission :

Une personne sans abri est une personne dont les besoins sont exacerbés par l'absence de logement approprié, et ses besoins en matière d'aide sont alors d'autant plus grands. Il est contraire à la logique, à la conscience et à l'équité, et contraire également à la lettre et à l'esprit de la loi, de refuser une aide à une personne pour la seule raison qu'elle n'a pas de domicile fixe.

La Commission entend à l'avenir indexer et publier ses principales décisions, qui pourront grandement aider les personnes qui se préparent à comparaître en audience. Dans le présent rapport, nous aimerions soulever deux questions importantes qui ont été étudiées au cours de l'exercice sur l'admissibilité à l'aide sociale.

Admissibilité des réfugiés

En 1988-1989, un certain nombre de réfugiés qui attendaient une demande d'aide sociale générale, surtout dans les grandes villes comme Toronto. Leur demande de prestations fut d'abord refusée par les administrateurs municipaux, pour les motifs qu'ils ne pouvaient être considérés comme des résidents, leur statut auprès de l'immigration étant celui de visiteurs. Invoquant une décision antérieure de la Cour divisionnaire¹, la Commission a conclu que le statut d'immigrant n'était qu'un facteur dont elle devait tenir compte pour décider si une personne était admissible à l'aide sociale. Dans la cause précédente, la Cour avait indiqué qu'on ne pouvait «nier que les appelants habitaient dans la municipalité de la Communauté urbaine de Toronto au moment de leur demande», et avait conclu que le statut d'immigrant «ne peut sûrement pas être un élément déterminant de l'admissibilité à l'aide sociale».

Sur cette base, la Commission a infirmé les décisions municipales et conclu que les demandeurs étaient admissibles à l'aide sociale en qualité de résidents.

Admissibilité des personnes sans abri

La Commission a aussi rendu des décisions importantes sur le droit à l'aide sociale des personnes sans abri. Certaines municipalités avaient soutenu qu'une personne sans abri était inadmissible, car sa situation empêchait toute visite à domicile. Selon les règlements d'application de la Loi sur l'aide sociale générale, les personnes sans abri ou itinérantes sont réputées résider dans la municipalité dans laquelle elles présentent une demande de prestations. Il est également évident que le demandeur peut à sa discrétion omettre la visite à domicile. Ces dispositions ont amené la Commission à conclure qu'une visite

1

Affaire Richardson et le Commissaire aux services sociaux de la Communauté urbaine de Toronto et Affaire Issa et le Commissaire aux services sociaux de la Communauté urbaine de Toronto, (1984) 46 R.O. (2d) 63.

Consultations sur l'aide provisoire

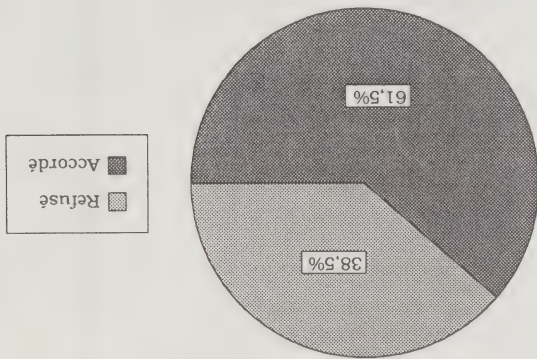
statué qu'il était raisonnable pour la Commission de tenir compte des ressources accessibles à l'appelant au titre de l'aide sociale générale¹.

Le comité des politiques de la Commission a étudié au cours de l'exercice la question de l'aide provisoire. Un document de travail et un questionnaire ont été envoyés aux municipalités, aux autorités provinciales, au comité de direction des cliniques d'aide juridique communautaires et à l'ombudsman de la province.

Le document soulignait la recommandation du Comité d'examen de l'aide sociale selon laquelle une personne qui reçoit déjà des prestations d'aide sociale devrait automatiquement continuer de les recevoir tant que la Commission n'a pas rendu sa décision. La Commission invitait ces divers intervenants à lui faire part de leurs observations et de leurs autres questions.

À titre de politique à court terme, la Commission estime qu'une personne subit un préjudice financier si son revenu réel courant est inférieur au montant de ses prestations d'aide sociale générale. La Commission est d'avis que personne ne doit être obligé de compter sur la charité publique ou sur ses amis en attendant la tenue d'une audience. À long terme, la Commission recherche une politique uniforme, prévisible, adaptée aux circonstances particulières de chacun.

AIDE TEMPORAIRE Pourcentages accordés et refusés pour 1988-1989



Baxter c. la Commission de révision de l'aide sociale, Cour suprême de l'Ontario, non publié, 8 décembre 1988.

1

La Commission de révision de l'aide sociale est liée par les décisions des tribunaux supérieurs. Un certain nombre de causes importantes ont eu des effets sur les activités de la Commission au cours de l'exercice.

Dans une décision portant sur les prestations familiales, la Cour d'appel de l'Ontario a statué que la Commission ne peut conclure qu'une personne est handicapée ou inapte au travail en permanence que sur la base «de conclusions médicales objectives vérifiées par le Conseil médical consultatif.» Cela veut dire que la Commission ne peut tenir compte d'une nouvelle situation médicale qui n'a pas été acceptée par le Conseil médical consultatif et qui est présentée pendant le déroulement d'un appel interjeté devant elle. Elle peut cependant tenir compte de la preuve médicale fondée sur une situation acceptée par le Conseil médical consultatif.

Dans une autre cause, le point en litige concernait le délai de l'avis de décision de la Commission². La Cour a clairement établi que si la Commission doit décider dans les 40 jours de l'avis d'audience, elle n'est pas tenue de communiquer sa décision aux appelants et aux intimés dans ce délai.

Il n'en reste pas moins que la Commission tient à communiquer ses décisions aux parties le plus rapidement possible.

La Commission a le pouvoir d'ordonner le paiement d'une aide provisoire si elle est convaincue qu'une personne peut souffrir d'un préjudice financier pendant que l'appel est en cours. Nos politiques sur l'exercice de ce pouvoir ont fait l'objet d'une cause portée devant la Cour suprême de l'Ontario au cours de l'exercice. La Commission avait refusé une aide provisoire à une personne qui en appelait d'un refus de prestations familiales. Confirmant la décision de la Commission, la Cour a

1

Le Directeur du maintien du revenu, ministre des Services sociaux et communautaires, c. Wallace Jankowski, Cour d'appel de l'Ontario, non publié, 15 février 1988.

2

De Long et al. c. la Commission de révision de l'aide sociale, Cour suprême de l'Ontario, non publié, 1er décembre 1988

Un service plus efficace

Au cours de l'exercice, la Commission a cherché à offrir un meilleur service en simplifiant ses activités. Par exemple, elle avait accumulé un arriéré important de dossiers au début de l'exercice. C'était là une situation difficile, car nous étions conscients du besoin urgent des appelants de voir régler rapidement leur cause. Pour résoudre ce problème, nous avons axé nos efforts sur la formation et sur l'élaboration de méthodes et autres correctifs internes en vue d'accélérer le processus, sans rien négliger pour continuer de rendre des décisions équitables, équilibrées et bien justifiées. Dès janvier 1989, l'arriéré de dossiers avait considérablement diminué.

Nous continuons de passer nos procédés en revue et cherchons toujours de nouvelles façons de conjuguer l'excellence et la rapidité dans la rédaction des décisions. Au cours des quatre derniers mois de l'exercice, 65 pour 100 des décisions de la Commission étaient rendues dans les 40 jours, et 80 pour 100 dans les 50 jours.

En mars 1989, nous avons instauré un service d'inscription, qui s'occupe du classement initial des appels. Les nouveaux dossiers sont étudiés pour vérifier si la Commission a compétence pour les entendre et si les documents nécessaires sont réunis avant l'audience. Grâce à ce nouveau service, il est moins nécessaire qu'avant de reporter les dates d'audience.

Nous avons poursuivi au cours de l'exercice l'information de nos services. Nous disposons maintenant d'un système de suivi des dossiers, qui permet de connaître en tout temps l'état d'avancement de chaque dossier et d'accélérer les réponses aux demandes des clients. Les décisions sont introduites sur un logiciel de traitement de texte et les membres de la Commission apprennent à taper eux-mêmes leurs conclusions sur ces logiciels.

Un juge de la Cour divisionnaire faisait observer en 1985 : « Je ne veux pas critiquer indûment la Commission, qui est composée de personnes ordinaires, mais si ces personnes acceptent le mandat qui leur est confié, il leur incombe d'apprendre les règles de droit et de procédure. » La Commission a fait son profit de cette observation.

Les membres de la Commission suivent des cours de formation sur les règles de la preuve et apprennent à apprécier la preuve orale et écrite et à décider de la crédibilité des témoins. Nous cherchons à nous assurer que les audiences respectent les règles de procédure judiciaire et qu'une procédure équitable est garantie aux appelants et aux intimés. Les motifs des décisions sont toujours fournis par écrit.

La Commission compte un effectif complet de 21 membres, et a été entendue par des comités de trois membres. Dans les cas les plus simples, il devrait être possible de réduire la composition de ces comités.

Jusqu'ici, une audience de réexamen était presque automatiquement accordée à la demande de l'une ou l'autre des parties, ce qui entraînait souvent inutilement le rappel des témoins et la répétition de la preuve et de la plaidoirie.

Au cours de l'exercice, le comité des procédures a entrepris de préciser les motifs pour lesquels une audience de réexamen peut être accordée ou refusée. L'une des options possibles est de limiter le réexamen aux cas d'erreur ou d'omission grave. Le comité prépare une proposition visant à assurer une approche uniforme mais suffisamment souple pour tenir compte du bien-fondé de chaque demande.

Une procédure impartiale

Représentation par avocat

La Commission entend tout mettre en oeuvre pour assurer un traitement juste et équitable tant à l'appelant qui conteste une décision relative à ses prestations d'aide sociale qu'à la personne qui a pris cette décision. L'impartialité de la procédure est essentielle à son rôle quasi-judiciaire.

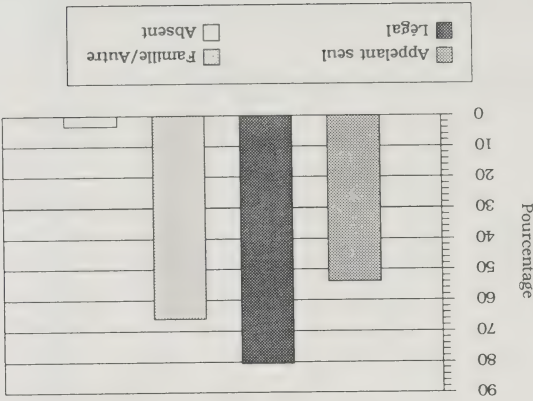
Nous cherchons à nous assurer que les appelants connaissent bien leur droit de consulter un avocat.

Un dépliant donnant la liste de toutes les cliniques d'aide juridique en Ontario est envoyé avec l'accusé de réception de la demande d'audience. Lors de l'audience, le membre qui préside la séance informe l'appelant de son droit d'être représenté par un avocat. L'audience est réinscrite au calendrier si l'appelant désire avoir des conseils juridiques ou s'il a besoin de plus de temps pour préparer sa cause ou obtenir des renseignements d'ordre médical.

En février 1988, à la suite d'un projet-pilote antérieur, nous avons commencé à offrir à Toronto les bons offices d'un avocat de service. L'avocat de service informe les appelants avant l'audience qu'ils peuvent recourir sans frais à des services d'aide juridique et les oriente vers les cliniques d'aide juridique. Au cours de la première année de ce programme, 286 appelants ont été contactés, dont 165 ont été orientés vers ces cliniques.

Comme l'avocat de service ne représente pas les appelants mais ne s'occupe que de les orienter, une nouvelle inscription au calendrier des audiences est souvent demandée. La Commission accepte ces demandes dans un grand esprit de collaboration.

Appels accordés
par représentation
pour 1988-1989



Entre mars et juin 1988, nous avons réalisé un projet-pilote à Windsor et London, et notre personnel a communiqué à l'avance avec les parties pour vérifier si elles seraient présentes à l'audience. Cette mesure s'est révélée très efficace. La participation des appelants aux audiences de Windsor est passée à 74 pour 100 (elle n'était que de 29,3 pour 100 pour la période correspondante de l'exercice précédent) et à 75 pour 100 à London (contre 55,2 pour 100 auparavant).

Aussi procédons-nous à des appels de vérification non seulement dans ces deux villes, mais aussi à Sudbury et Ottawa. Nous espérons faire de même dans d'autres régions.

En 1988-1989, la Commission a révisé le document d'information sur ses activités et les formulaires à l'intention des appelants, de façon à ce qu'ils soient rédigés dans une langue claire et facile à comprendre. Des experts-conseils du Clear Language and Design Group du Metropolitan Toronto Movement for Literacy ont aidé le comité des communications dans le travail de révision et ont offert à la Commission une formation sur les principes et les méthodes de réduction en langage clair.

Nous entendons faire traduire les nouveaux documents en français, dans une langue claire et compréhensible, par un traducteur qui connaît bien ce domaine. Des inscriptions symboliques sur la couverture du dépliant indiqueront aux autochtones que l'information fournie s'applique aussi à eux.

Les membres de la Commission ont tous une riche expérience de l'engagement communautaire. Dans le cadre de nos efforts de rayonnement, ils sont incités à poursuivre cet engagement en acceptant des invitations à prendre la parole au nom de la Commission et à titre privé. Au cours de l'exercice, la présidente et les membres de la Commission ont pris la parole lors d'un certain nombre de colloques et de séances de formation pour le personnel des cliniques d'aide juridique, des municipalités et du Ministère.

Activités de rayonnement

Un meilleur accès à la Commission

Au cours de l'exercice, la Commission a cherché en priorité à améliorer l'accès à la procédure d'appel. Comme le fait observer le Comité d'examen de l'aide sociale, dans son rapport de 1988 intitulé *TRANSITIONS* : « La façon dont le droit à une audience impartiale est présente influe profondément sur la décision personnelle de profiter de ce droit ».

En mars 1989, la Commission a quitté ses bureaux au ministère des Services sociaux et communautaires pour s'installer au 1075, rue Bay, à Toronto. Ce déménagement indique clairement que la Commission travaille en toute indépendance.

Les membres de la Commission visitent toutes les régions de l'Ontario pour tenir des audiences le plus près possible du domicile des appelants. Au cours de l'exercice, le comité des services aux membres a entrepris une évaluation pour s'assurer qu'il y a suffisamment de lieux d'audience, et qu'ils favorisent l'accessibilité, la confidentialité et l'impartialité.

La Commission tient des audiences en français sur demande (un tiers des membres de la Commission peuvent présider des audiences en français). Certains postes du personnel ont été désignés postes bilingues en vue d'offrir des services en français en application de la *Loi sur les services en français*. La Commission dispose aussi d'interprètes lors des audiences pour les appelants qui ne parlent ni anglais ni français.

Nous croyons à l'importance des attitudes. Nous cherchons à traiter dans la dignité et le respect chacune des personnes qui communiquent avec la Commission. Lors des audiences, les membres de la Commission cherchent à créer une atmosphère compatible avec la gravité de la procédure, tout en mettant tout le monde à l'aise. Notre personnel cherche à se montrer le plus utile possible envers les personnes qui téléphonent ou se rendent à nos bureaux pour se renseigner et obtenir des conseils.

Aux termes de la loi, la charge de la preuve incombe aux appelants. Cela veut dire que ceux qui ne comparaisissent pas aux audiences pour présenter leur preuve n'ont guère de chance d'avoir gain de cause. Ce n'est que dans l'éventualité peu probable d'une erreur de droit que la Commission peut décider en faveur des personnes qui ne se sont pas présentées pour exposer leur version.

La Commission travaille avec ardeur à augmenter le taux de participation aux audiences. Lorsqu'elle envoie un accusé de réception d'une demande d'audience, elle indique clairement l'importance pour l'appelant de se présenter à l'audience.

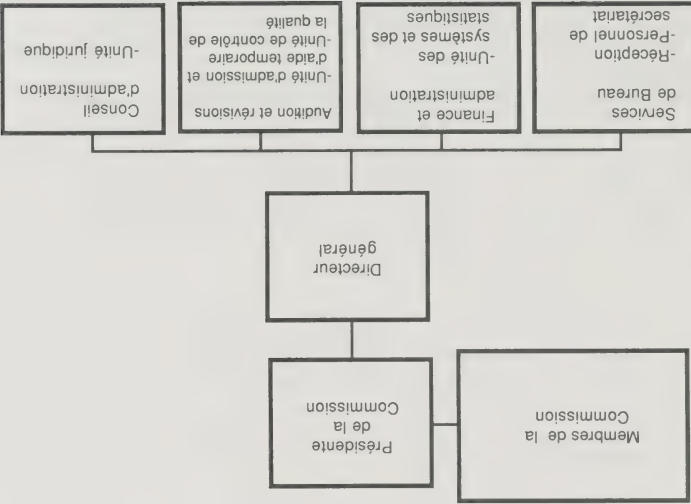
Encouragement
à participer
aux audiences

Tout en procédant à ce remaniement, la Commission a profité au cours de l'exercice d'une augmentation importante de son budget et de son personnel. Ses dépenses globales ont augmenté de 40 pour 100, passant à 3 670 000 \$, et son effectif est passé de 21 à 32 postes.

Un jalon important a été franchi avec la création d'une unité juridique interne dotée de quatre avocats. Cette nouvelle unité conseille la Commission dans un contexte juridique toujours plus complexe, effectue des travaux de recherche et assure la formation des membres de la Commission en vue de promouvoir l'uniformité dans la prise de décisions.

Dès sa nomination, chaque nouveau membre de la Commission profite d'au moins cinq semaines de formation intense sur les dispositions de la loi, l'interprétation des lois, l'appréciation de la preuve, la rédaction des décisions et la présidence des audiences. Les séances périodiques sur les politiques et la procédure font de la formation une activité permanente.

ORGANIGRAMME DU RAPPORT de la commission de révision de l'aide sociale



Un tribunal à plein temps

En 1987 et 1988, la Commission de révision de l'aide sociale s'est transformée en deux étapes pour devenir un tribunal à plein temps. Des concours externes ont eu lieu en septembre 1987 et en août 1988 pour nommer 21 personnes aux postes nécessités par la nouvelle organisation. Rompant avec la tradition, le gouvernement a recruté en-dehors de la fonction publique provinciale la nouvelle présidente, qui est entrée en fonction en octobre 1987.

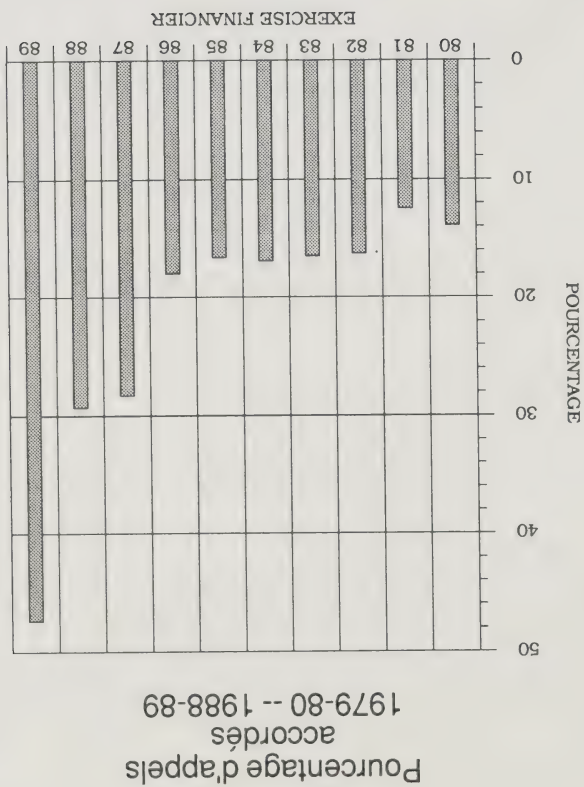
Les concours en vue de la nomination de membres à plein temps ont été largement annoncés et ont attiré plus de 2 000 candidats. Des critères précis ont été retenus, notamment la connaissance théorique et pratique des services sociaux, les antécédents ethno-culturels, l'expérience du tribunal, le bilinguisme, l'aptitude à la rédaction et à l'analyse, et l'aptitude à interpréter des lois complexes.

Les candidats ont été interviewés par un jury comprenant des personnes ayant des perspectives communautaires, une expérience du service social ou des connaissances en matière de recrutement. Le gouvernement a accepté les recommandations du jury de procéder dans tous les cas à des nominations par décret pour trois ans.

Les membres de la Commission reflètent la diversité de la société ontarienne et proviennent des divers milieux culturels et ethniques, et des groupes d'autochtones, de personnes handicapées, de francophones et de femmes. Les quatre régions de la province sont représentées au sein de la Commission.

Pour mettre à profit la richesse et la diversité des connaissances de ses membres, la Commission a mis sur pied à l'automne 1988 quatre comités : politiques, procédures, communications, services aux membres. Ces comités constituent un forum permettant aux membres de la Commission de participer à la prise de décisions tout en appliquant leurs talents aux différents aspects du travail de la Commission.

Les pages suivantes témoignent des progrès réalisés par la Commission en 1988-1989 en vue de rendre le régime d'aide sociale plus équitable et de remplir son mandat aux termes de la loi.



scrupuleusement les procédures qui s'inscrivent dans ce cadre juridique.

En même temps, l'une des principales différences entre un tribunal administratif et les autres tribunaux, c'est que le tribunal administratif doit être plus accessible. La Commission doit donc également se faire accessible et ouverte. Elle doit chercher le juste équilibre entre la procédure judiciaire et l'accessibilité, ce qui représente un défi permanent.

Quatre objectifs

La Commission vise en général quatre objectifs :

- Elle recherche l'exactitude dans ses décisions, pour faire en sorte que ses conclusions soient le reflet d'un raisonnement juridique logique et d'une application équitable et uniforme de la loi.
- Elle vise l'impartialité dans la procédure de façon à assurer aux deux parties une participation pleine et entière au processus et la possibilité d'être entendues.
- Elle vise la célérité et l'efficacité dans ses activités de façon à rendre ses décisions sans délai et à réduire au minimum l'incertitude.
- Dans la poursuite de ces objectifs, elle cherche à inspirer confiance au public dans le processus de révision.

Au cours de l'exercice, la Commission a entendu 2 518 appels, dont plus des deux tiers portaient sur des prestations refusées, les autres cas ayant trait à l'annulation, à la réduction ou au montant de l'aide sociale.

La majorité des appels relatifs aux prestations familiales portaient sur le caractère permanent de l'incapacité de travail ou de l'invalidité. La catégorie la plus importante d'appels relatifs à l'aide sociale concernait des personnes aptes au travail mais sans emploi, ayant besoin d'une aide à court terme.

Au cours de l'exercice, la Commission a admis en tout 47 pour 100 des appels, contre 29 pour 100 un an auparavant, et 28 pour 100 l'année d'avant. Cette augmentation s'explique principalement par les efforts concertés visant à élargir l'accès à la procédure d'appel, à renforcer l'impartialité de la procédure et à respecter la lettre et l'esprit des récentes décisions des tribunaux.

La Commission de révision de l'aide sociale est un tribunal indépendant qui entend les appels interjetés par les personnes auxquelles ont été refusées des prestations familiales ou d'aide sociale, ou dont les prestations ont été réduites ou annulées. La Commission s'assure que les lois de l'aide sociale en Ontario sont appliquées de façon impartiale et uniforme.

La Commission entend les appels aux termes de la Loi sur l'aide sociale générale, de la Loi sur les prestations familiales, de la Loi sur les services de réadaptation professionnelle, et des dispositions de la Loi sur l'assurance-maladie touchant la quote-part du bénéficiaire. La plus grande partie de son travail relève des deux premières lois. La Commission tient des audiences dans toute la province, généralement dans le milieu où la décision faisant l'objet d'un appel a été prise.

Le programme d'aide sociale générale (ASG) est généralement administré par les municipalités ou les bandes indiennes. Il vise principalement à assurer une aide temporaire aux personnes qui ont des besoins financiers à court terme. Le montant de l'aide varie en fonction de divers facteurs comme la taille de la famille et le coût du logement. Les personnes aptes au travail doivent être prêtes et disponibles pour le travail.

Le programme de prestations familiales (PF) est administré par la province et vise à offrir un soutien à long terme, par exemple aux adultes atteints d'une invalidité et aux pères ou mères seul soutien de famille et à leurs enfants.

Pour avoir droit à l'aide sociale générale ou aux prestations familiales, la personne doit répondre aux critères d'admissibilité dans l'une des 22 catégories de besoins. On détermine le montant des prestations en calculant l'argent dont elle a besoin et en soustrayant tous les revenus qu'elle tire d'autres sources.

Le programme des services de réadaptation professionnelle (SRP) fournit aux personnes admissibles des services d'orientation professionnelle, d'évaluation, de formation, de placement et autres. Il vise à aider les personnes handicapées à devenir aptes au travail et, si possible, autonomes.

L'ensemble de ces programmes constitue le filet de protection sociale mis en place par la province pour aider les personnes dans le besoin. Le réseau ontarien de l'aide sociale dessert environ 339 000 bénéficiaires, ou quelque 572 000 si l'on tient compte des personnes à leur charge.

La Commission est constituée en tribunal aux termes de la Loi sur le ministère des Services sociaux et communautaires et est assujettie à la Loi sur l'exercice des compétences légales, aux autres lois et au common law. Elle doit toujours suivre

Odida T. Quamina, Ph.D., Toronto

Avant d'entrer à la Commission, M. Quamina était expert-conseil auprès du ministère des Affaires civiles et a détenu divers postes au sein du gouvernement de l'Ontario. Il a siégé au conseil de la Société d'aide à l'enfance de la CUT et au comité consultatif sur les relations interraciales du Conseil des écoles séparées de la CUT. Il est membre fondateur du North York Black Education Committee et membre de la Harambee Child and Family Services Agency.

Isabelle Quenneville, Toronto

Mme Quenneville a été nommée membre à plein temps de la Commission en novembre 1987, après avoir été membre à temps partiel depuis décembre 1985. Franco-ontarienne originaire de Windsor, elle a une riche expérience du travail bénévole communautaire.

Veda Rangan, Thornhill

Mme Rangan, qui est entrée à la Commission en décembre 1985, siège au conseil consultatif de l'Institut national canadien pour les aveugles, à Toronto, et au conseil du Jessie's Centre for Teenage Mothers. Elle a fait du bénévolat auprès de la United Way, des Indian Immigrant Aid Services et de Metro Caravan.

Audrey Renaul, Ottawa

Mme Renaul est entrée à la Commission après avoir fait du travail juridique communautaire à Ottawa. Elle a représenté des clients devant les tribunaux et a participé à l'étude des questions de réforme du droit relatives aux bénéficiaires de l'aide sociale, en particulier les femmes et les personnes handicapées. Elle a une précieuse connaissance du travail social et a travaillé à la Société d'aide à l'enfance, à la Municipalité régionale

d'Ottawa-Carleton et au ministère des Services sociaux et communautaires.

Frederika M. Rotter, Toronto

Mme Rotter était avocate spécialisée en immigration auprès des Services juridiques communautaires de Parkdale, après l'avoir été auprès du Centre des hispanophones de Toronto. Elle a siégé au conseil d'administration de la Ontario Coalition of Agencies Serving Immigrants, et a été membre du Conseil canadien des réfugiés et du Conseil des affaires des réfugiés de Toronto.

Sylvie Roy, Sudbury

Ancienne directrice générale de la United Way, à Sudbury, Mme Roy a aussi travaillé dans le domaine du personnel et des ressources humaines. Elle connaît bien le secteur des services sociaux dans son milieu.

Bobbie Spark, Kingston

Membre fondatrice des Ontario and National Anti-Poverty Organizations, Mme Spark a été présidente du Conseil de planification sociale du district de Kingston et membre du conseil d'administration de la Kingston Interval House.

Susan Tanner, Ottawa

Mme Tanner, avocate, a été membre à temps partiel de la Commission ontarienne des évaluations environnementales et présidente fondatrice du Fonds d'action et d'éducation juridique pour les femmes (FAEJ). Elle a aussi été conseillère en discrimination systémique auprès de la Commission canadienne des droits de la personne, et analyste des politiques sur la justice auprès du ministère d'État au Développement social (gouvernement fédéral). Elle enseigne présentement au Collège Algonquin, où elle est chargée de cours sur «les femmes et l'humour».

Erwin W. Novac, Windsor

M. Novac a été travailleur social à la Société catholique d'aide à l'enfance, à la United Way et au Bureau du tuteur public, ainsi que médiateur et arbitre à la Cour des petites créances n° 7. Avant d'entrer à la Commission, il était coordonnateur des programmes d'une clinique d'aide juridique en milieu universitaire.

Dorothy O'Connell, Ottawa

Mme O'Connell est fondatrice du Ottawa Tenants Council for Public Housing, devenu par la suite Ottawa Council for Low Income Support Services. Elle était conseillère auprès de cet orgaanisme et a aussi siégé au Conseil de planification sociale d'Ottawa. Elle est bien connue comme conférencière et auteure d'ouvrages et de pièces de théâtre.

Brenda C. Parri, Toronto

Mme Parri était chef de programmes au Woodgreen Community Centre, Toronto. Elle faisait auparavant de l'intervention et du service social auprès des immigrants, des minorités visibles, des personnes handicapées et des femmes à faible revenu. Elle a été animatrice bénévoles au Centre for Independent Living, à Toronto, et membre du conseil d'administration de Opportunity for Advancement.

Carol J. Martin, Thunder Bay

Mme Martin, sociologue, a une riche expérience de l'enseignement, surtout auprès des autochtones. Elle a conçu et mis en oeuvre des cours, des ateliers et des conférences, en plus d'être chercheuse, conseillère et animatrice sociale auprès des milieux autochtones.

Mary McCormick, Shabot Lake

Mme McCormick était avocate principale à la clinique d'aide juridique de la Corporation des services communautaires de North Frontenac, avant d'être nommée à la Commission. Elle pratiquait auparavant le droit familial à Winnipeg. Ancienne présidente de l'Association pour les déficients mentaux de North Frontenac, elle a aussi siégé au comité des conseillers juridiques du Comité d'examen de l'aide sociale.

Deborah Morrish, Toronto

Mme Morrish a déjà donné des cours de français intensif et travaillé pour les services sociaux de la CUT. Elle a fait du travail bénévole à la Commission de logement de la CUT et continue de travailler au sein de l'unité d'intervention d'urgence du Toronto East General and Orthopaedic Hospital. M. Niklas a été président de l'organisme d'entraide BOOST pour les aveugles. Ancien bénéficiaire de l'aide sociale, il est lui-même aveugle et a aussi présidé le Groupe de coordination du maintien du revenu pour les personnes handicapées. Il était auparavant agent de santé publique au service de santé publique de Toronto.

Vangelis Niklas, Toronto

Membres de la Commission de révision de l'aide sociale

PRÉSIDENTE :

Joanne Campbell, Toronto

Mme Campbell a siégé au conseil municipal de Toronto et au conseil de la Communauté urbaine de Toronto (CUT) de 1982 à 1987. Elle a été membre du comité de direction et présidente du comité des services communautaires et du logement de la CUT. Elle a aussi été vice-présidente du Comité d'examen de l'aide sociale de l'Ontario. À titre bénévole, elle continue d'assumer la vice-présidence de la Société de création de logements de la CUT et d'être membre du YMCA Child Care Council et du conseil consultatif du Toronto AIDS Drop-In Centre.

MEMBRES :

Maureen Adams, Toronto

Avant de siéger à la Commission, Mme Adams était coordonnatrice du refuge pour femmes de la YWCA, dans la CUT. Spécialisée en service social, elle était travailleuse juridique, conseillère et animatrice sociale. À titre bénévole, elle a été membre fondatrice du Emily Stowe Shelter for Women et du programme d'orientation du collège George Brown à l'intention des femmes victimes d'agression.

Trudy Bolduc, Sudbury

Avant son arrivée à la Commission, Mme Bolduc s'occupait de médiation familiale et de divorce en pratique privée. Elle a été travailleuse en soutien parental au ministère des Services sociaux et communautaires, et en services à l'enfance et à la famille auprès de la Société d'aide à l'enfance de Sault-Sainte-Marie.

Carol Brooks, London

Spécialiste en éducation des adultes, Mme Brooks a une vaste expérience de la consultation et de la formation dans le secteur communautaire sans but lucratif. Elle a publié du matériel de formation sur l'apprentissage et le mode de travail des femmes et l'éducation des adultes autochtones.

Vern Douglas, Mississauga

M. Douglas a une vaste connaissance de l'éducation, du développement communautaire et de l'organisation auprès des groupes autochtones, des universités et des pouvoirs publics. Il a une riche expérience de l'enseignement en Ontario et a été directeur du Sacred Circle Native Education Project pour les écoles publiques d'Edmonton de 1981 à 1985.

Donald Heath, Toronto

M. Heath a été actif dans le syndicalisme et s'est fait élire à divers postes au Syndicat des travailleurs de l'énergie et de la chimie. Il a aussi siégé au comité des droits de la personne de la Fédération du travail de l'Ontario et a présidé le Conseil du travail du district de Sarnia. Il a été récemment nommé membre de la Conférence d'étude du Gouverneur général.

Donald R. MacLeod, Thunder Bay

M. MacLeod était chef des services administratifs de la ville de Thunder Bay avant de faire partie de la Commission. Il a aussi été administrateur des services sociaux et directeur des services communautaires de Thunder Bay, et président de l'Association municipale des services sociaux de l'Ontario.

Je remercie notamment le personnel du ministère des Services sociaux et communautaires, des municipalités et des cliniques d'aide juridique; les travailleurs communautaires et les spécialistes du droit administratif et des usages des tribunaux, qui ont collaboré à la formation des membres de la Commission et de son personnel; notre ancien ministre, l'honorable John Sweeney, qui a fermement appuyé notre programme de réforme; enfin, tous les membres et le personnel de la Commission, qui sont montés à la hauteur dans ce contexte de transformation.

J'ai personnellement vécu une expérience des plus intéressantes, et je brûle d'impatience devant les nombreuses réalisations qu'il nous reste à entreprendre.

La présidente,
Joanne Campbell

Dans son rapport annuel pour l'exercice 1988-1989, la Commission de révision de l'aide sociale entend indiquer ses nouvelles orientations, passer en revue les changements réalisés et évoquer sa vision de l'avenir. Le lecteur aura ainsi une juste idée du processus de réforme qu'elle a entrepris.

Nous sommes très conscients de l'importance et de la difficulté de notre rôle, qui consiste à rendre des décisions dans des causes qui concernent les nécessités de la vie. C'est pourquoi nous avons axé nos efforts au cours de l'exercice sur trois principaux objectifs.

Nous avons d'abord pris des mesures pour que la Commission soit plus accessible aux personnes qui ont subi un refus ou une réduction d'aide sociale et désirent en appeler de cette décision. Nous avons aussi cherché à améliorer l'impartialité de la procédure pour garantir à ceux qui interjettent appel et aux administrateurs municipaux et provinciaux une audience juste et équitable. Enfin, nous avons commencé à moderniser nos activités internes pour les rendre plus efficaces.

Dans toutes nos démarches, notre priorité de base est de nous assurer que chacun est traité dans le respect et la dignité, dès la première conversation téléphonique ou la première visite à la Commission, jusqu'à l'audience et au prononcé de la décision.

Dans son rapport intitulé *TRANSITIONS*, le Comité d'examen de l'aide sociale a présenté un certain nombre de recommandations relatives à la Commission. Nous appuyons ces recommandations, qui constituent le programme de réforme de nos activités.

La réalisation des changements recherchés n'a pas été une affaire de tout repos. Je tiens à remercier les nombreuses personnes qui nous ont aidés jusqu'ici pour la persévérance dont elles ont fait preuve.

Liste des tableaux

1	Nombre d'appels29
2	Dossiers fermés sans audience30
3	Dossiers réinscrits au calendrier d'audiences31
4	Répartition des dossiers jugés en appel selon les catégories de décisions32
5	Prestations familiales, appels selon les motifs33
6	Aide sociale générale, appels selon les motifs34
7	Réadaptation professionnelle, appels selon les motifs35
8	Décisions de la Commission, selon les programmes36
9	Prestations familiales, décisions de la Commission selon les motifs37
10	Aide sociale générale, décisions de la Commission selon les motifs38
11	Réadaptation professionnelle, décisions de la Commission selon les motifs39
12	Décisions de la Commission selon le mode de représentation40
13	Répartition des audiences selon les régions et les programmes41
14	Répartition des audiences selon les comtés, les districts et les municipalités régionales42
15	Répartition des audiences selon le sexe et les programmes43
16	Répartition des audiences selon la langue44
17	Règlement des demandes d'aide provisoire selon les programmes45
18	Répartition des appels selon les programmes au cours de la période 1979-1980 à 1988-198946
19	Répartition des appels admis et rejetés au cours de la période 1979-1980 à 1988-198947

Table des matières

Liste des tableaux	1
Mot de la présidente	3
Membres de la Commission de révision de l'aide sociale	5
Maintien du filet de protection sociale	9
Un tribunal à plein temps	13
Consolidation des ressources de la Commission	15
Un meilleur accès à la Commission	17
Une procédure impartiale	19
Un service plus efficace	21
Aspects juridiques et politiques	23
Réflexions de la Commission sur le rapport <i>TRANSITIONS</i>	27
Tableaux statistiques	29
Rapport financier	48



Social
Commission
Assistance
de révision
de l'aide
Board
Review
de l'aide
sociale

Ontario

General Inquiry 416/326-5104

Renseignements généraux

Hearing Schedules

Audiences

416/326-5125

Toll free outside of Toronto

1-800-387-5655

Sans frais à l'extérieur de Toronto

1075 Bay Street

1075, rue Bay

7th Floor

7^e étage

Toronto, Ontario

Toronto (Ontario)

M5S 2B1

M5S 2B1

Fax/Téloc. 416/326-5135

L'honorable Charles Beer

Ministre des Services sociaux et communautaires

Ontario

Monsieur,

J'ai l'honneur de vous présenter le rapport annuel de la
Commission de révision de l'aide sociale pour l'exercice
terminé le 31 mars 1989.

Veuillez agréer, Monsieur, l'assurance de ma très haute
considération.

La présidente,

Joanne Campbell

Joanne Campbell



Commission de révision de l'aide sociale

Rapport annuel
1988/1989

